

# PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

2019



## **1. PRESENTACIÓN**

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A E.S.P., entidad descentralizada encargada de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado dentro del casco urbano del municipio de Duitama, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, Decreto 103 de 2015 y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Empoduitama S.A E.S.P., está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos, todo ello en el marco de crear políticas de eficiencia y transparencia dentro de la entidad, la cual como administradores de recursos de la nación con destinación específica, nos precisa realizar actividades tendientes a garantizar la ejecución de estos cumpliendo con lo establecido en la ley y articulados con la misión y visión de la empresa, Lo anterior se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública.

## **2. OBJETIVO GENERAL**

Implementar estrategias en contra de la corrupción en las entidades públicas.

## **3. ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, es aplicable a todos los procesos de EMPODUITAMA S.A E.S.P.

#### **4. MARCO LEGAL**

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.



- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

## **5. NUESTRA ENTIDAD**

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. fue creada inicialmente como Empresa de Obras Sanitarias de Duitama Ltda. mediante escritura pública No. 409 de fecha 12 de agosto de 1976 de la Notaría Segunda de Duitama, inscrita en la Cámara de Comercio de Duitama el 08 de septiembre de 1976 bajo el número 277 del Libro IX según consta en el certificado de constitución y gerencia expedido por la Cámara de Comercio de Duitama.

Según acta No. 005 de fecha 29 de agosto de 2007 en reunión extraordinaria del Consejo Directivo y protocolizada con la escritura pública No. 2253 del 04 de septiembre de 2007 se cedieron cuotas partes de interés social y se transformó en sociedad por acciones del tipo de sociedad anónima, adquiriendo la denominación de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P. “EMPODUITAMA S.A. E.S.P.”

Su objeto social principal es la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del municipio de Duitama y facultada para prestar esos mismos servicios en cualquier lugar del ámbito nacional e internacional

## 5.1 VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS INSTITUCIONALES

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MISIÓN</b>                    | <i>Prestar Servicios Públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el Municipio de Duitama, enfocados en la continuidad, calidad y cobertura, a través del talento humano y mejoramiento continuo de los procesos</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>VISIÓN</b>                    | <i>Para el año 2020 EMPODUITAMA S.A. ESP., será reconocida por su mejoramiento continuo, competitividad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, enfocado a la satisfacción de sus usuarios con compromiso social y ambiental</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar tecnológica e integralmente una entidad eficiente en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.</li> <li>• Desarrollar una estructura organizacional ágil, dinámica, por procesos y con un sistema de información que facilite el logro de sus objetivos.</li> <li>• Crear una cultura de servicio al cliente que garantice su satisfacción.</li> <li>• Mantener un sistema administrativo que base sus decisiones en índices de gestión.</li> <li>• Garantizar un talento humano con claro sentido de pertenencia a la institución, comprometido con el logro de los objetivos organizacionales.</li> </ul> |

**Fuente: Sistema Integrado de Gestión 2017**

## 5.2 MAPA DE PROCESOS

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. ha diseñado un sistema de gestión por procesos sobre el que soporta la operación de la entidad, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos que le han sido asignados como entidad pública.

### **5.2.1 PROCESOS ESTRATÉGICOS**

Incluyen los procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisión por la Dirección.

### **5.2.2 PROCESOS MISIONALES**

Requieren una integración generadora de valor en cada interacción, la cual da como resultado el cumplimiento a la misión institucional de EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

### **5.2.3 PROCESOS DE APOYO**

Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

### **5.2.4 PROCESOS DE EVALUACIÓN**

Son los necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.



**Fuente: Sistema Integrado de Gestión 2017**

### 5.3 POLITICA DE CALIDAD

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. como Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se compromete a garantizar la operación y comercialización de los servicios con responsabilidad social, eficiencia, eficacia y efectividad, mediante la mejora continua de su sistema de calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios, apoyada en el talento humano, contribuyendo al logro de los fines esenciales del estado.

### 5.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Revisar de manera continúa los procesos para determinar los puntos críticos y ejercer control con el fin de garantizar la prestación de servicios
- Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.

- Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

## 6. METODOLOGIA

### 6.1 LA CORRUPCIÓN

El problema de la corrupción en la administración pública es de los más comunes, sin embargo el gobierno nacional en uso de sus facultades legales y mediante herramientas como el **PAAC** nos da la oportunidad de hacer las correcciones para identificar y evitar que estos hechos se repitan. Tenemos que reconocer que estos hechos no son privativos de un sector político en particular y que los actos de corrupción nunca van a dejar de existir, precisamente porque es parte del comportamiento humano y social y porque la corrupción es secreta y funciona oculta en las sombras. La corrupción que existe va a seguir existiendo mientras exista el clientelismo político, este sistema extraoficial de intercambio de favores con repartición de cargos y asignaciones de puestos como una forma de pago al trabajo partidista.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia nacional el departamento administrativo de la función pública **DAFP**, el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en el marco del **MIPG** contiene seis componentes autónomos e independientes que se describen así:

- 1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.** De acuerdo con la metodología establecida, en este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad y las medidas que se establecen para mitigarlos. Para la elaboración de el mapa de riesgos de corrupción, se debe remitir al documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”

### **“Riesgo de Corrupción.**

Se entiende por Riesgo de Corrupción la 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.<sup>1</sup>”

Con el fin de ampliar la cobertura de la identificación de los riesgos de corrupción se tiene en cuenta: fuentes de información, registros históricos, informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional, además de analizar hechos de corrupción presentados en entidades similares.

Subcomponentes o procesos de riesgos de corrupción.

#### **6.2.1 Política de Administración de Riesgos**

Hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

#### **6.2.2 Identificación de Riesgos de Corrupción**

Se deben identificar las causas mediante la matriz DOFA enfocados en las debilidades y amenazas detectadas, (factores internos/externos) que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

<sup>1</sup> Departamento administrativo de la función pública. Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en el marco del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, Bogotá 2017.pág 10.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

#### 6.2.3 *Valoración del Riesgo de Corrupción*

a) Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- Probabilidad. Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).
- Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

#### 6.2.4 *Matriz de Riesgos de Corrupción*

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web.

#### 6.2.5 *Consulta y Divulgación*

Deberá surtir en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web).

#### 6.2.6 *Monitoreo y Revisión*

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es una actividad difícil de detectar.

**6.3 Racionalización de Trámites.** Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución encaminadas a cerrar espacios propensos para la corrupción. Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros. En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.



## PLAN DE TRABAJO

**6.4 Rendición de cuentas.** El tercer componente contiene las acciones que responden a la creación de un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

**6.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.** Este componente reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad 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 ciudadano: 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 la entidad, 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.

**6.6 Iniciativas Adicionales** Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

### **6.7 Plan estratégico**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, todo ello enmarcado dentro de las políticas y objetivos de la entidad, es importante aquí mencionar que EMPODUITAMA S.A E.S.P., en materia de gestión administrativa viene satisfactoriamente adelantando la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, herramienta útil y necesaria que articula y fundamenta cada uno de los procesos y procedimientos encaminados al fortalecimiento institucional, esto a su vez, enmarcado con la adopción del código de buen gobierno, el plan de gestión y resultados P.G.R, y el seguimiento y evaluación que se hace a través de la oficina de control interno, los cuales son instrumentos claves en una entidad que se encamina hacia el cumplimiento de la Misión y Visión, enfocados en la atención al cliente como objetivo principal.

## **2. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

### **7.1 PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción**

Para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", EMPODUITAMA S.A ESP, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al usuario:

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA SA. ESP cuenta con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que articula un componente de MECI- CALIDAD, que define procesos y procedimientos; con mapa de riesgos en cada proceso, identificando sus causas, controles existentes, acciones, responsables y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de acuerdo a las instrucciones del PPLC y de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Se cuenta con el manual de contratación vigente dentro de la entidad, en el cual se relaciona las diferentes formas para contratar, su requerimiento y formas de evaluación.
- Se cuenta también con el manual de interventoría el cual fija los diferentes alcances y responsabilidades de los supervisores de la entidad y de los constructores y consultores que prestan su servicio en las diferentes actividades.
- Se tiene la Página WEB [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM), de donde se descarga el formato para la inscripción libre de contratistas y proveedores para la empresa.
- En la página [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM), y de acuerdo al monto establecido para contratación se publican las invitaciones cumpliendo con el manual de contratación.
- Empoduitama S.A ESP, cuenta con el mapa de riesgos de cada uno de los procesos.
- Para el caso de la matriz de riesgos, se actualizara y se hará el seguimiento con los controles establecidos en el modelo MECI-CALIDAD, teniendo en cuenta que cada proceso tiene identificado y valorado su riesgo.

## MATRIZ DE RIESGO

## PLAN DE TRABAJO

| ACTIVIDAD                                                                       | PRODUCTO                              | RESPONSABLE                                  | FECHA   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------|---------|
| 1. Formular la política de administración del riesgos para EMPODUITAMA S.A E.S. | Política de administración de Riesgos | Comité institucional de gestión y desempeño. | Febrero |

| PROCESO/OBJETIVO         | CAUSAS                                                                               | RIESGO                                                               | TIPO DE CONTROL |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>GESTION GERENCIAL</b> | Incumplimiento legal y de políticas internas                                         | <b>Extralimitación de Funciones</b>                                  | PREVENTIVO      |
|                          | Falta de valores y principios                                                        | <b>Falta de ética</b>                                                | PREVENTIVO      |
|                          | Influencia política en la empresa.                                                   | <b>Clientelismo</b>                                                  | PREVENTIVO      |
|                          | Influencia política, falta de ética y valores.                                       | <b>Coacción, tráfico de influencia, soborno e interés particular</b> | PREVENTIVO      |
|                          | Encausar recursos, productos y servicios a personas o ciertos sectores en particular | <b>Clientelismo</b>                                                  | PREVENTIVO      |

## ACCIONES PREVENTIVAS

| ACCIONES                                                                                                                                                                          | RESPONSABLE                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. Tomar decisiones profesionales y dar cumplimiento a manuales y procedimientos internos.                                                                                        | Gerente- Profesional Esp. Gestión Humana. |
| 1. Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan los delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias. | Profesional Esp. Gestión Humana.          |
| 1. Fortalecimiento de los manuales de procesos y procedimientos, seguimiento a los procesos de Competencias Laborales.<br>2. Creación de normas y parámetros de contratación.     | Gerente- Jefes de proceso                 |

3. Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan los delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias

4. Adelantar las actuaciones disciplinarias pertinentes cuando se presente la situación descrita y si es del caso informar a las autoridades competentes.

|   |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |         |            |        |
|---|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|------------|--------|
| 2 | PLANEACION ORGANIZACIONAL Y MEJORA CONTINUA | Personas externas a la entidad que puedan generar presiones políticas o tráfico de influencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Coacción, tráfico de influencia, soborno e interés particular | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|   |                                             | Formulación de proyectos basados en intereses políticos particulares ajenos a las necesidades de la comunidad y de la Empresa.<br>Falta de capacitación en la elaboración de los estudios previos, normatividad, experiencia, términos etc.<br>Fallas en la elaboración de los estudios previos (Estudios técnicos, jurídicos o financieros incompletos) que obedezcan al cumplimiento de los procedimientos.<br>No realizar de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de ofertas.<br>Falta de proponentes y/o oferentes | Incumplimiento del Plan de Gestión de la Entidad              | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|   |                                             | Personal externo e interno interesado en el manejo y control de los proyectos y su ejecución.<br>Inconsistencia en el aporte de documentos.<br>Cambio de la normatividad vigente.<br>Procedimientos desactualizados<br>Demoras en la fase precontractual.                                                                                                                                                                                                                                                                                | Incumplimiento del Plan de Gestión de la Entidad              | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |

## ACCIONES PREVENTIVAS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| <p>1. Actualizar y dar estricto cumplimiento a los procesos y procedimientos en lo relacionado con la formulación de proyectos y ejecución de plan de inversiones y planeación estratégica.</p> <p>2. Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan los delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias.</p> <p>3. Adelantar las actuaciones disciplinarias pertinentes cuando se presente la situación descrita y si es del caso informar a las autoridades competentes.</p> | Jefe Oficina de Planeación |
| <p>1. Actualización del nomograma.</p> <p>2. Seguimiento al proceso de planeación y proyectos.</p> <p>3. Cumplimiento a normas legales y políticas internas vigentes</p> <p>4. Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan los delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias comités de seguimiento a la matriz de riesgos</p>                                                                                                                                            | Jefe Oficina de Planeación |
| <p>Seguimiento al proceso de planeación y proyectos.</p> <p>Cumplimiento a normas legales y políticas internas vigentes</p> <p>Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan los delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias</p>                                                                                                                                                                                                                                          | Jefe Oficina de Planeación |

|                                      |                                                                                                                                                       |                                                                                      |            |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES</b> | Indebido uso de información                                                                                                                           | Inadecuado uso de información legal o pública, para beneficios de terceros o propios | PREVENTIVO |
|                                      | No efectuar difusión de información para la rendición de cuentas por lo menos con 15 días de anticipación                                             | Impedir la consulta y participación de la ciudadanía para ejercer el control social  | PREVENTIVO |
|                                      | No disponer canales de interacción ciudadana para recibir comentarios, sugerencias, inquietudes para facilitar la participación en toma de decisiones | Falta de participación de los usuarios en la toma de decisiones en la entidad        | PREVENTIVO |

## ACCIONES PREVENTIVAS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1. Aplicabilidad de las políticas internas de la empresa, acordes a la normatividad vigente. 2. Utilización de Metodologías de desarrollo de software                                                                                                                                                                          | Jefes de proceso (solicitantes de publicación de información)       |
| 1. Aplicación de políticas (manuales, procedimientos, guías, planes, formatos, etc) referentes a Rendición de Cuentas a la ciudadanía oportunamente.<br>2. Seguimiento a controles de riesgos en el comité institucional de gestión y desempeño<br>3. Utilización de Metodologías de desarrollo de software                    | Gerente General-Jefe oficina asesora de planeación                  |
| 1. Disponer canales de comunicación: Buzón de sugerencias, canales de participación en página web.<br>2. Desarrollo de encuestas de satisfacción.<br>3. Utilización de Metodologías de desarrollo de software<br>4. Aplicar los procedimientos formales establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas ( DAFP y DNP ) | Subgerente administrativo y financiero<br>Profesional esp. Sistemas |

|                                               |                                                                                                                                                             |                                                           |            |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>GESTIÓN COMERCIAL<br/>GESTION DE PQR'S</b> | No existen controles para esta actividad                                                                                                                    | Conexiones y Reconexiones de forma fraudulenta            | PREVENTIVO |
|                                               | El personal encargado de la atención al usuario no lo hace de la manera oportuna, no sabe atender la queja, o no le presta la atención adecuada al usuario. | No atención inmediata o mala atención a los usuarios      | PREVENTIVO |
|                                               | Falta de seguimiento y control<br>A pesar de existir procedimientos no se cumplen ni aplican como debe ser.<br>Falta de recurso humano y físico             | Manipulación de los micros medidores, alterando lecturas. | PREVENTIVO |
|                                               | Falta de ética y profesionalismo.<br>Falta de requisitos por parte del usuario al momento de solicitar servicio o realizar un trámite.                      | Concusión                                                 | PREVENTIVO |
|                                               | Se presentan intereses particulares internas para las actividades de instalación de acometidas.<br>No existe procedimiento                                  | Manipulación y conexiones sin previa autorización         | PREVENTIVO |
|                                               | No existe un procedimiento específico para esta actividad.                                                                                                  |                                                           | PREVENTIVO |

|  |                                                                                                           |                                                                                          |            |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | Participación de funcionarios para cometer actividades de fraude.                                         | Alterar información de la factura recibiendo a cambio pago o beneficio de terceros       | PREVENTIVO |
|  | Aprovechamiento del nivel de acceso a la información para su alteración en beneficio propio o de terceros | Manipulación de la información de las bases de datos para beneficio propio o de terceros | PREVENTIVO |

## ACCIONES PREVENTIVAS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar, implementar y hacer seguimiento de políticas del manejo de bienes y recursos.</li> <li>2. Ajustar y aplicar procesos y procedimientos.</li> <li>3. Efectuar seguimiento a los usuarios cuyo servicio ha sido suspendido y no cancela la factura.</li> <li>4. Adelantar las actuaciones disciplinarias pertinentes cuando se presente la situación descrita y si es del caso informar a las autoridades competentes.</li> </ol> | Oficina comercialización. |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer indicadores y retroalimentación de la atención mediante encuestas de satisfacción o otros medios que apliquen.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Oficina comercialización. |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimizar la pre crítica de lecturas</li> <li>2. Realizar verificaciones aleatorias a la toma de lecturas</li> <li>3. Colocar sello de seguridad a los medidores</li> <li>4. Adelantar las actuaciones disciplinarias pertinentes cuando se presente la situación descrita y si es del caso informar a las autoridades competentes.</li> </ol>                                                                                          | Oficina comercialización. |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auditorías internas por parte de control Interno de Gestión.</li> <li>2. Aplicación de políticas internas (manuales, procedimientos, guías, planes, formatos, etc).</li> <li>3. Socialización de trámites en línea, divulgación de la información.</li> <li>4. Identificar y documentar los trámites hacia el ciudadano</li> </ol>                                                                                                      | Oficina comercialización. |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer procedimientos claros de instalación de acometidas donde Empoduitama S.A E.S.P., sea la única responsable de realizar ésta actividad.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                             | Oficina comercialización. |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer seguimiento y evaluación a controles de monitoreo sobre los funcionarios que tienen acceso al módulo de facturación</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Oficina comercialización. |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2. Revisar los permisos según perfil de usuario del módulo de facturación                                                                                                                                                                                                            |                       |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |            |
| 1. Control del permiso de administración de perfil de los usuarios al modulo de facturación y matriculas de la Entidad.<br>2. Adelantar las actuaciones disciplinarias pertinentes cuando se presente la situación descrita y si es del caso informar a las autoridades competentes. |                       |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                      |            |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>GESTION HUMANA</b> | Contratación de personal sin idoneidad para el cargo. Contratación de personal atendiendo influencia de Clientelismo político. Incumplimiento al procedimiento de contratación de personal | Vincular, encargar o posesionar a un servidor público que no cumple con los requisitos existentes en el Manual de funciones                          | PREVENTIVO |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       | No realizar la inducción y re inducción al personal en los tiempos programados                                                                                                             | Desconocimiento por parte de los servidores públicos asociados a los diversos procesos que impidan que los objetivos, misión y visión sean cumplidos | PREVENTIVO |

#### ACCIONES PREVENTIVAS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Darle aplicación y cumplimiento al procedimiento de selección, vinculación, inducción, desarrollo y retiro de personal en cumplimiento del manual de funciones.<br>2. Seguimiento al cumplimiento de funciones e identificación de debilidades.<br>3. Realizar seguimiento al plan de capacitación institucional.<br>4. Comités de seguimiento a la matriz de riesgos | Profesional Esp.<br>Gestión Humana. |
| 1. Al momento de ingresar personal nuevo a la entidad, se realiza la inducción y reintroducción tanto para funcionarios como contratistas.<br>2. Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan las consecuencias en caso de incurrir en delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias.     | Profesional Esp.<br>Gestión Humana. |

| PROCESO                                          | DESCRIPCION                                                                                                                                                                                                                                              | RIESGO                                                              | TIPO DE CONTROL |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>GESTIÓN DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS</b> | Se reciben cuentas sin el lleno de la totalidad de los requisitos, con el ánimo de agilizar el tramite                                                                                                                                                   | Archivos contables con vacíos de información                        | PREVENTIVO      |
|                                                  | Que se presenten fallas en proceso de interface con el Software de Activos Fijos e Inventarios                                                                                                                                                           | Presentación no oportuna de los estados financieros periódicos      | PREVENTIVO      |
|                                                  | Que el módulo de nómina no se encuentre configurado de acuerdo a la normatividad y convención colectiva, pero se presentan inconsistencias lo cual conlleva al ingreso de los parámetros en forma manual. Se presentan modificaciones extemporáneamente. | Errores en la liquidación de salarios y prestaciones sociales       | PREVENTIVO      |
|                                                  | Falta de controles en la consolidación de la información reportada por las entidades financieras                                                                                                                                                         | Perdida del dinero                                                  | CORRECTIVO      |
|                                                  | Debilidades en la formulación del proyecto y estudio de conveniencia                                                                                                                                                                                     | Aclaraciones que cambien las condiciones iniciales de la invitación | PREVENTIVO      |

### ACCIONES CORRECTIVAS

|                                                                                                                                                         |                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1. Darle aplicación y cumplimiento al procedimiento de causación y pago de cuentas.<br>Lista de chequeo                                                 | Subgerencias administrativa y financiera |
| 1. Solicitar ajustes al módulo de activos fijos e Inventarios por parte del proveedor de acuerdo a la normatividad vigente y necesidades de la empresa. | Subgerencias administrativa y financiera |
| 2. Los proveedores del software deben realizar una revisión de toda la configuración del módulo en este proceso.                                        | Subgerencias administrativa y financiera |

|                                                                                                                                                                                                          |                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 1. Establecer controles y hacer seguimiento<br>2. Adelantar las actuaciones disciplinarias pertinentes cuando se presente la situación descrita y si es del caso informar a las autoridades competentes. | Subgerencia Financiera, Tesorería        |
| Estandarizar criterios de selección y cumplimiento al reglamento de contratación.<br>Comités de seguimiento a la matriz de riesgos                                                                       | Subgerencias administrativa y financiera |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |         |            |        |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------|------------|--------|
| <b>GESTION DE BIENES</b> | Pliegos de condiciones, invitación pública con beneficio hacia algún proponente. A pesar de existir procedimientos no se cumplen ni aplican como debe ser. Incumplimiento del procedimiento para adquisición de bienes y servicios | <b>Incumplimiento de los principios contratación</b> | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|                          | Adquisición de bienes y servicios que no cumplen con las necesidades de la empresa. Influencia política e intereses particulares                                                                                                   |                                                      | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|                          | Proveedores y contratistas que no cumplen requisitos o no tiene experiencia para contratar. Intereses particulares para el proceso de compra                                                                                       |                                                      | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|                          | Tiempos de respuesta lentos dentro del proceso de adquisición. Falta de planeación en la adquisición de bienes y servicios.                                                                                                        |                                                      | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      |         | PREVENTIVO | EVITAR |
|                          | Escenarios que impidan el recibo de mercancías que requiere la empresa para su normal funcionamiento.                                                                                                                              |                                                      | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |

## ACCIONES PREVENTIVAS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p>1. Aplicabilidad de los procedimientos establecidos del manual reglamento de interventoría y supervisión.</p> <p>2. Formulación y cumplimiento de la fase planeación en la contratación (Estudios previos, de conveniencia, técnicos, especificaciones técnicas, planos, presupuesto, A.P.U.)</p> | Todas las áreas                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Jefe de la oficina de contratación |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Gerencia, Oficina de contratación  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Gerencia, Oficina de contratación  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Todas las áreas                    |

|                     |                                                                                                                                                                                                |                                                               |         |            |        |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------|------------|--------|
| GESTION CONTRACTUAL | En el confecciona miento de los pliegos de condiciones o términos de referencia se establecen reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes | favorecimiento de la adjudicación                             | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|                     | Controles precarios. Violación de los principios de transparencia y lección objetiva                                                                                                           | Utilización indebida de las causales de contratación directa. | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |

## ACCIONES PREVENTIVAS

**MIPG**

Modelo integrado  
de Planeación y Gestión

1. Cumplimiento del manual de contratación.
2. Auditorías al proceso.
3. Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan los delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias

Jefe oficina asesora de  
Jurídica

1. Cumplimiento del manual de contratación.
2. Auditorías al proceso.
3. Realizar actividades preventivas de carácter pedagógico a los servidores públicos, para que conozcan los delitos contra la administración pública y las faltas disciplinarias
4. Comités de seguimiento a la matriz de riesgos

Gestión Gerencial-  
Oficina asesora de  
Jurídica

|                               |                                                                                                         |                                                                                                                 |         |            |        |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|--------|
| <b>GESTION<br/>DOCUMENTAL</b> | Ocultar o alterar documentos oficiales de la entidad para beneficio propio o favorecimiento a terceros. | Ocultamiento o alteración de documentos oficiales de la entidad                                                 | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|                               | Incendio, terremoto, inundación, sabotaje.                                                              | Destrucción de la información contenida en los diferentes soportes que reposan en el archivo central            | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |
|                               | Correspondencia o PQR que no tienen atención y respuesta por parte de los funcionarios de la empresa.   | Inconsistencias en la identificación de la correspondencia, violación a la confidencialidad, daños a documentos | POSIBLE | PREVENTIVO | EVITAR |

#### ACCIONES PREVENTIVAS

**MIPG**

Modelo integrado  
de Planeación y Gestión

1. Definir los protocolos de seguridad de la información que se encuentra en el Archivo Central
2. Aplicación de políticas internas encaminadas a la gestión documental.
3. Diseño e implementación del PINAR

Subgerente administrativo y  
financiero  
Jefes de proceso

## 7.2 SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A ESP está enfocada a la optimización de los procedimientos internos para mejorar la gestión administrativa, dentro del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Facilitar la información de trámites a los ciudadanos a través de la página web [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM) con el LINK servicios al ciudadano y servicios al suscriptor.
- ✓ Se encuentra en proceso de implementación el sistema único de información de tramites **SUIT**.

### PLAN DE TRABAJO

| ACTIVIDAD                                                                                                                | PRODUCTO                                                                                                            | RESPONSABLE                         | FECHA                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1. Identificar los Trámites, procedimientos administrativos que tiene EMPODUITAMA S.A E.S.P                              | Tramites, Procedimientos administrativos de los procesos misionales de EMPODUIAMA S.A E.S.P, identificados.         | Jefe oficina asesora de Planeación. | 31 de Septiembre 2019   |
| 2. Clasificar los trámites y procedimientos de mayor impacto en la entidad, de acuerdo a la normatividad que los regula, | Inventario de Tramites de la entidad que deben ser inscritos en el SUIT.                                            | Jefe oficina asesora de Planeación. | 31 de Noviembre de 2019 |
| 3. Proceso de racionalización de 5 Trámites identificados en la etapa anterior                                           | 2 tramites racionalizados (Costos, pasos, tiempos, procesos, procedimientos, inclusión de medios tecnológicos, etc) | Jefe oficina asesora de Planeación. | 31 de Diciembre 2019    |

**a. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, en la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y en especial a la rendición de cuentas, dispuesta en el Manual Único de Rendición de Cuentas, documento publicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP y por el Departamento Nacional de Planeación Nacional, y a la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010, es necesario recordar que este mecanismo, es un proceso que trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública. Un adecuado proceso de rendición de cuentas en EMPODUITAMA S.A E.S.P, permitirá mayor transparencia y participación ciudadana y elevar su nivel de credibilidad y confianza.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUITAMA S.A ESP para brindar mejor atención a las quejas, recursos y denuncias ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página web [WWW.EMPODUITAMA.COM](http://WWW.EMPODUITAMA.COM) en la que a través de los diferentes Links, el usuario puede acceder a información básica sobre la entidad, trámites quejas etc, su actualización es permanente
- ✓ Con el propósito de fortalecer la entidad se tiene habilitado el Buzón de Sugerencias, al que se le hace seguimiento a través del sistema integrado de gestión, se atienden las diferentes solicitudes que se depositan allí, todo ello dentro del marco del cumplimiento de la misión y visión de la entidad.
- ✓ La empresa cuenta con la oficina de Peticiones Quejas y Recursos.
- ✓ Se implemento el trámite para el servicio de pago de servicios en línea a través de la página web, a su vez se firmo convenio con entidades comerciales y bancarias para facilitar el pago de los servicios electrónicamente.

## RENDICIÓN DE CUENTAS

- ✓ La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama EMPODUTAMA S.A. ESP, realiza la rendición de cuentas en dos escenarios:
  1. Se rinde con una citación que hace el Concejo Municipal, en donde el representante legal expone su gestión y atiende diferentes inquietudes y solicitudes.
  2. Se remite el informe de gestión de EMPODUTAMA S.A. E.S.P, para su incorporación en la audiencia de rendición de cuentas de la administración municipal.
  3. De igual manera y en marco del cumplimiento de la ley, adelantará la respectiva audiencia pública de rendición de cuentas.
- ✓ A través de la página WEB [WWW.EMPODUTAMA.COM](http://WWW.EMPODUTAMA.COM), se publica la ejecución de obras de ampliación y reposición de las redes en los diferentes sectores de la ciudad, la gestión financiera y comercial, el Plan de gestión y resultados, entre otros.

✓

## PLAN DE TRABAJO

| ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                      | PRODUCTO                                                                   | RESPONSABLE                                         | FECHA                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. Estrategia de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en concordancia con la "Ley 489 de 1998 en el art. 32 y 33, art 78 de la ley 1474 de 2011 y decreto 2482 de 2012 por el cual se dan los lineamientos generales para la integración de la planeación y la | 1. Rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de EMPODUTAMA S.A E.S.P. | Gerente general/Jefe oficina asesora de Planeación. | 31 de Septiembre 2019 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                | 2. Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía.                        | Jefe oficina asesora de Planeación                  | 30 de Noviembre 2019  |

|                                                                                  |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| gestión y lo establecido en el CONPES 3654 de 2010, y demás normas concordantes. |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

Documentos asociados: Procedimiento de Rendición de Cuentas., Inscripción de preguntas la Rendición de cuentas, encuesta de evaluación de rendición de cuentas

***b. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano***

El objetivo para este componente es atender los requerimientos con un adecuado protocolo de servicio y atención aumentando la satisfacción del usuario.

Uno de los principios de la política de Buen Gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la Administración Pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de EMPODUITAMA S.A E.S.P y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

En EMPODUITAMA S.A E.S.P se ha trabajado en identificar cuáles son las necesidades de los clientes, para cumplir con sus requisitos y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

Dentro de los procedimientos asociados a la atención al ciudadano, se encuentran los lineamientos para ofrecer servicios de prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental

La atención al cliente y usuario en EMPODUITAMA S.A E.S.P está enmarcada bajo los principios de compromiso, transparencia, calidez y respeto hacia nuestros usuarios y clientes, escuchando con esmero, entendiendo y mostrando interés por sus necesidades y expectativas, comprometiendo toda la capacidad técnica, humana y de servicio en la atención oportuna y profesional de las mismas, a través del cumplimiento de la oferta de valor, realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

EMPODUITAMA S.A E.S.P fortalece las competencias de sus servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. Promueve espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.

Mediante el Plan Anual de Capacitación (PIC) se incorpora acciones de capacitación y formación a servidores públicos en temas relacionados con el tratamiento de las PQRD recepcionadas en cuestión de Radicación, Clasificación, tiempos de respuesta y demás capacitaciones relacionadas con el mejoramiento de la atención al ciudadano de tal forma que se puedan brindar herramientas conceptuales y prácticas para ofrecer una atención al ciudadano de calidad.

EMPODUITAMA S.A E.S.P, fortalece los vínculos con sus servidores públicos es por esto que genera mecanismos de reconocimiento por buen desempeño de funciones, de esta manera se establece que por medio de la integración de fin de año de la entidad se realizaran estas actividades de reconocimiento, generando así un incentivo para continuar realizando una labor acorde con las exigencias de los cargos y al mismo tiempo mejorar los niveles que hasta el momento se han presentado.

## PLAN DE TRABAJO

| ACTIVIDAD                                                                                                | PRODUCTO                                                                                          | RESPONSABLE                                 | FECHA                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------|
| 1. Optimización de procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. | Procedimientos optimizados.                                                                       | Comité institucional de Gestión y desempeño | 31 de Diciembre 2019 |
| 2. Realizar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación a los trámites y servicios                | Grado de satisfacción del ciudadano en relación a los trámites y servicios que presta la entidad. | Comité institucional de Gestión y desempeño | 31 de Diciembre 2019 |

|                                                                                |                                                                                    |                                              |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------|
| que presta la entidad.                                                         |                                                                                    |                                              |                      |
| 3. Capacitar a los funcionarios de la entidad para el servicio al ciudadano.   | Funcionarios capacitados                                                           | Profesional especializado de Gestión humana. | 31 de Diciembre 2019 |
| 4. Fortalecer los canales de atención que permiten la participación ciudadana. | Canales dispuestos para la participación ciudadana. (Buzón de sugerencias externo) | Comité institucional de Gestión y desempeño  | 31 de Diciembre 2019 |

#### **7.5 QUINTO COMPONENTE:**

#### **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

El 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 5: Transparencia y Acceso de la Información |             |                 |             |                  |
| Subcomponente                                          | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                             |                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------|
| Subcomponente 1<br>Lineamientos de Transparencia Activa                      | Validar la suficiencia de información publicada en la página web, en los temas requeridos por norma en cumplimiento de la estructura: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento</li> <li>• Publicación de información sobre contratación pública</li> <li>• Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea</li> <li>• Publicación de datos abiertos de interés para la comunidad.</li> </ul> | Proyectos de inversión publicados.<br>Informes de Gestión<br>Plan de acción | Profesional especializado de sistemas  | Noviembre |
| Subcomponente 2<br>Lineamientos de Transparencia Pasiva                      | Mejorar el formulario en línea para la recepción de PQRS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nuevo formulario en línea de PQR's publicado en pagina web y socializado    | Profesional especializado de sistemas  | Noviembre |
| Subcomponente 3<br>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | Actualizar las tablas de Retención documental. Consolidar la información de las bases y bancos de datos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | TRD actualizada<br>Bases de datos consolidadas                              | Subgerente administrativa y financiera | Noviembre |

|                                                                  |                                                                                                                         |                                                       |                                               |           |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------|
| Subcomponente 4<br>Criterio Diferencial de<br>Accesibilidad      | Disponer de herramientas que faciliten la interacción de los ciudadanos en condición de discapacidad visual y auditiva. |                                                       | Profesional especializado de comercialización | Octubre   |
| Subcomponente 5<br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Publicar y socializar a la ciudadanía, el informe de solicitudes de acceso a la información pública                     | Información de solicitudes de acceso a la información | Profesional especializado de sistemas         | Noviembre |

## 7.6 SEXTO COMPONENTE:

### INICIATIVAS ADICIONALES

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública. Para esto utiliza:

- Implementación del Modelo integrado de planeación y gestión **MIPG**

### EVALUACION Y SEGUIMIENTO

El proceso de evaluación del PAAC, busca garantizar la calidad y efectividad de Las actividades programadas.

### LINEAMIENTOS GENERALES DEL PLAN

1. Cualquier cambio al cronograma deberá ser aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño.
2. Se hará seguimiento a las actividades en los 10 días calendario después de cada trimestre.
3. El profesional especializado de talento humano deberá establecer mecanismos para hacer el seguimiento de estas actividades y verificar que se hayan cumplido adecuadamente



## **RIESGOS**

- Incumplimiento del cronograma de actividades
- Desconocimiento de los roles de los actores del plan
- Falta de compromiso con las estrategias descritas

## **SOCIALIZACIÓN**

El presente Plan será socializado a funcionarios y usuarios de EMPODUITAMA S.A. E.S.P y publicado en la página web de la entidad antes del 31 de Enero del 2019.

Versión 1- Copia controlada: La versión de este documento reposa en el SIG de la entidad 31-01-2018  
-Si el documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia