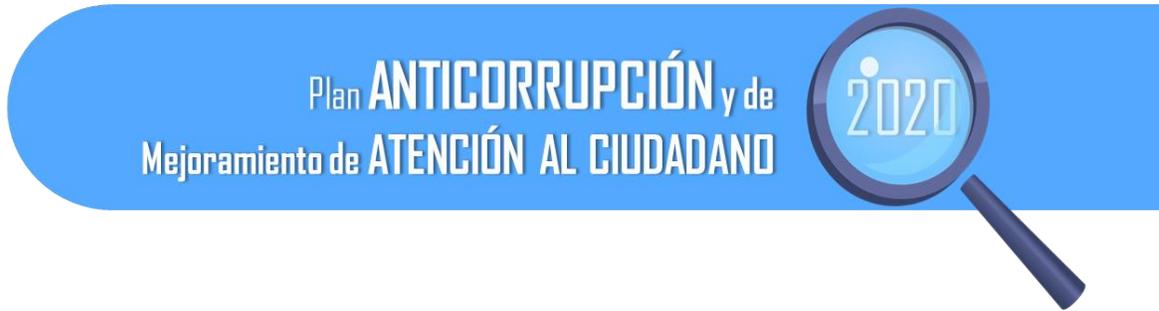


	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 1 de 60



**RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA**  
Gerente S.A.E.S.P.

**PERSONAL DIRECTIVO:**

RAMON DUQUE SARMIENTO  
Jefe Gestión Administrativa Financiera  
Jefe Gestión de Planeación (D)

OSWALDO BERNAL ARIÑO  
Jefe Control Interno de Gestión

RAFAEL EFREN BARRIGA JIMENEZ  
Jefe Gestión Humana  
Jefe Secretario General (E)  
Jefe Gestión Comercial (D)  
Jefe Gestión jurídica (E)

RICARDO ALFONSO LLANOS BALLESTA  
Jefe Gestión Técnica Operativa

CRISTOVAL MAESTRE AMAYA  
Jefe División Gestión Integral

FAUSE RIZCALA MUVDI  
Jefe Gestión de TICS

CAMILO NAMEN VARGAS  
Jefe División de PQR y Atención al Usuario

Valledupar, Cesar enero 2020

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 2 de 60

## Contenido

<b>Preámbulo</b> .....	<b>4</b>
<b>Invitación a la Ciudadanía</b> .....	<b>5</b>
<b>Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> .....	<b>7</b>
<b>Metodología y marco legal</b> .....	<b>9</b>
<b>1. PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>2. SEGUNDO COMPONENTE INTEGRIDAD EN EL EJERCICIO PÚBLICO</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1. Acciones generales:</b> .....	<b>17</b>
<b>3. TERCER COMPONENTE SIMPLICIDAD EN LOS PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOSERVICIOS</b> .....	<b>18</b>
<b>3.1. Racionalización de Trámites</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1.1. Acciones generales para la Racionalización de Trámites</b> .....	<b>21</b>
<b>3.1.2. Plan de racionalización y Optimización</b> .....	<b>23</b>
<b>3.1.2.1. Mejora Normativa</b> .....	<b>23</b>
<b>3.1.2.2. Mejora Administrativa</b> .....	<b>24</b>
<b>3.1.2.3. Mejora Tecnológica</b> .....	<b>24</b>
<b>3.2. Optimización de procedimientos administrativos</b> .....	<b>26</b>
<b>3.2.1. Acciones generales para la optimización de procedimientos administrativos.</b> .....	<b>27</b>
<b>3.3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</b> .....	<b>27</b>
<b>3.3.1. Acciones para el fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos</b> .....	<b>27</b>
<b>4. CUARTO COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL</b> .....	<b>28</b>
<b>4.1. Elementos de la Rendición de Cuentas</b> .....	<b>29</b>
<b>A. Información</b> .....	<b>30</b>
<b>B. Diálogo con la ciudadanía</b> .....	<b>31</b>
<b>C. Responsabilidad</b> .....	<b>31</b>
<b>D. Lenguaje claro y comprensible</b> .....	<b>31</b>

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 3 de 60

<b>4.2. Acciones generales para la Rendición de Cuentas .....</b>	<b>32</b>
<b>5. QUINTO COMPONENTE APERTURA Y GESTION TRANSPARENTE.....</b>	<b>34</b>
<b>5.1. Acciones generales de Transparencia: .....</b>	<b>35</b>
<b>6. SEXTO COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO CON CALIDAD .....</b>	<b>37</b>
<b>6.1. Estrategias y acciones para fortalecer el servicio al ciudadano.....</b>	<b>36</b>
<b>7. SEPTIMO COMPONENTE TRANSVERSAL.....</b>	<b>39</b>
<b>7.1. Acciones generales para el monitoreo, la evaluación y seguimiento. ....</b>	<b>37</b>
<b>8. OCTAVO COMPONENTE PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>39</b>
<b>8.1. Componente Gestion de Riesgo de Corrupción.....</b>	<b>40</b>
<b>8.2. Componente Racionalización de Tramites.....</b>	<b>41</b>
<b>8.3. Componente Rendición de Cuentas.....</b>	<b>43</b>
<b>8.4. Componente Servicio al Ciudadano.....</b>	<b>46</b>
<b>8.5. Componente Transparencia y Acceso a la Información.....</b>	<b>49</b>
<b>9. Seguimiento.....</b>	<b>60</b>
<b>10. Anexos.....</b>	<b>60</b>

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 4 de 60

## Preámbulo

Presentamos a la comunidad valduparense, a los organismos de control, grupos de interés, gremios, la academia y, en general, a todos los grupos de valor, nuestra **Estrategia Anual de Lucha Contra la Corrupción y de Mejoramiento de la Atención al Ciudadano de la vigencia 2020**, que orientará nuestro accionar para continuar consolidando una entidad moderna, innovadora, abierta, incluyente, amable y transparente, ceñidos fielmente a la vocación del servicio y administración íntegra de los recursos públicos.

El **Plan Anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020** recoge los logros alcanzados en los planes de años anteriores, de las experiencias aprendidas y de las oportunidades de mejoras identificadas, de ahí que incorpore nuevos retos y acciones, acate los cambios derivados de las reformas recientes en las políticas de gestión y desempeño que hacen parte de la estrategia o plan anticorrupción, y se articule con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”.

Buscamos brindar garantías de nuestro compromiso en la lucha contra la corrupción, a través de acciones concretas, medibles y susceptibles de evaluación por cualquier actor social u organismo de control.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 5 de 60

Como prestadores de servicios públicos en la ciudad de Valledupar, como administradores del erario municipal, generadores del desarrollo social y gestores de la sostenibilidad ambiental, hemos procurado cumplir con calidad nuestro propósito empresarial, promoviendo la transparencia y el control ciudadano en nuestras actuaciones.

Entendemos la lucha contra la corrupción como un deber moral, no solo como una obligación legal, que nos impone el deber de velar por el buen uso de los recursos públicos, de ser garantes de la implementación de controles que lo garanticen y, de promover la participación ciudadana en la gestión estatal.

Desde que asumí este importante reto al frente de Emdupar y, en el curso de mi vida pública, he procurado que mis ejecutorías sean de puertas abiertas y ajenas a la cultura del secreto, máxime por la atención y vigilancia especial que requieren los recursos públicos.

Consciente de continuar cumpliendo la tarea, de honrar los valores que nos caracterizan, y con la firme intención de continuar fortaleciendo la legitimidad y confianza con la ciudadanía, diseñamos la presente estrategia de lucha anual contra la corrupción y de mejoramiento de la atención al ciudadano para cumplir durante la vigencia 2020, que contiene los compromisos que asumimos para resguardar el erario público, para promover la innovación y la integridad de los servidores y trabajadores de Emdupar SA ESP, y para brindar un Servicio Oportuno y con Calidad a los Ciudadanos.

**RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA**  
Gerente EMDUPAR S.A.E.S.P.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 6 de 60

## Invitación a la Ciudadanía

# Invitación CONSULTA PÚBLICA PAAC 2020



**Invitamos a la ciudadanía y organizaciones en general** a participar con sus opiniones, ideas y propuestas, sobre su visión o expectativas en relación con los mecanismos o acciones que consideren que debe atender Emdupar SA ESP, para fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de la atención al ciudadano que será oficialmente publicada el 31 de enero de 2020.

Como mecanismo de interacción, las personas interesadas podrán presentar sus comentarios a través de formato de: “consulta pública del Plan Anticorrupción” descargable en el siguiente enlace, siguiendo las indicaciones y tiempos previstos, asimismo, podrá hacer uso de nuestros mecanismos, procedimientos y canales para la participación en la formulación de políticas, cuya información se encuentra disponible en el siguiente [enlace](#)

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 7 de 60

## Presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

La presente **Estrategia de Lucha Contra la Corrupción** de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP, responde a los resultados de los planes anticorrupción anteriores, a las evaluaciones hechas por la Oficina de Control Interno, a los diagnósticos de los componentes que integran la estrategia, a la retroalimentación con los procesos y a las recomendaciones de la Oficina de Gestión de Planeación de la empresa.

El Plan contiene acciones dirigidas a cumplir tareas pendientes e incluye oportunidades de mejoras derivadas de la analítica institucional y de los lineamientos de la Alta Dirección de la entidad; también contempla nuevos elementos asociados a las políticas de gestión y desempeño y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG”.

Uno de los nuevos elementos es la incorporación de la Integridad como la política garante del cumplimiento de la promesa de valor de Emdupar SA ESP, que promueve la coherencia entre las declaraciones de la alta dirección y las realizaciones o ejecutorías de la entidad; asimismo, contempla acciones encaminadas a promover la transformación cultural alrededor de la ética, la integridad y la transparencia.

Creímos necesario adoptar un enfoque gerencial, que asegure la asignación de roles y la ejecución del Ciclo de mejora continua “PHVA”, por lo que el Plan Anticorrupción 2020 incorpora el Modelo de las Tres Líneas de Defensa del Modelo Integrado de Planeación y gestión MIPG”, tanto para la gestión de los riesgos como para la implementación del “PAAC”.

La Estrategia Anual de Lucha contra la corrupción para la vigencia 2020, se sustenta en seis (6) líneas de acción, y un (1) eje transversal de monitoreo, evaluación y seguimiento, contempla las actividades que diseñamos para prevenir y controlar la corrupción en la empresa y promover mejoras en la atención al ciudadano; estas acciones desarrollan los lineamientos de las guías, políticas, estrategias y normas que regulan y complementan la estrategia de lucha contra la corrupción; entre otras, la guía metodológica para la formulación del “PAAC”, el Manual de Operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” y, la guía para la gestión de riesgos y el establecimiento de controles, estas son:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 8 de 60



<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 9 de 60

## Metodología y marco legal

Para la formulación de la presente estrategia anual de lucha contra la corrupción de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar “EMDUPAR SA ESP”, se tuvieron en cuenta diferentes políticas, guías, informes, programas y normas de carácter general y específicas sobre administración de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, transparencia institucional y ética e integridad.

A continuación, relacionamos los principales elementos estratégicos, metodológicos y normativos utilizados para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “PAAC” 2020.

Para la **Gestión de los Riesgos de Corrupción** se actualizó la Política Institucional de Gestión de Riesgos de EMDUPAR de conformidad con la guía para la administración de riesgos y diseño de controles en entidades públicas emanada de la Función Pública en su 4ª versión, con lo cual establecemos los lineamientos de la empresa para la gestión de riesgos en general.

Para una mejor gestión y administración de los riesgos de corrupción en Emdupar, elaboramos una herramienta de gestión y seguimiento para esos riesgos para facilitar su monitoreo y garantizar un mayor nivel de cumplimiento.

Con el fin de fortalecer la **simplificación de trámites y procedimientos administrativos**, aplicamos los lineamientos técnicos y metodológicos previstos en la guía para racionalización de trámites de la Función Pública expedida en 2017 y los contenidos en la Dimensión Gestión con Valores para Resultados del “MIPG”, y la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, de que trata el Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, emanado del Comité para la Gestión y Desempeño Institucional.

En relación con la **integridad** como factor determinante del individuo en nuestra cultura organizacional, incorporamos los valores del servicio público del Código de Integridad elaborado por la Función Pública en el 2018, así como los lineamientos para su implementación y las dinámicas propuestas a través de la caja de herramientas del código.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 10 de 60

Con el fin de fortalecer la **rendición de cuentas y fomentar el control social participativo**, dirigido a continuar legitimando la gestión institucional de la mano con la ciudadanía, examinamos las sugerencias de la Función Pública a través de la segunda versión del Manual Único de Rendición de Cuentas expedida en febrero de 2019, asimismo, atendimos los lineamientos establecidos por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional a través de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública desarrollada en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del “MIPG” y, los lineamientos de la Política Nacional de Rendición de Cuentas del documento Conpes 3654 de 2010.

De acuerdo con los estándares de **transparencia** que ostenta EMDUPAR, conservamos y mejoramos los elementos para publicación de información mínima obligatoria establecidos por la Ley estatutaria de Transparencia y de Acceso a la Información Pública -Ley 1712 de 2014- y su Decreto reglamentario 103 de 2015; asimismo, acogimos los estándares para publicación y divulgación de la información, referidos en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC. Adicionalmente, acatamos las orientaciones de la Procuraduría General de la Nación, expresadas a través de las Guías de Transparencia Activa y Pasiva.

Con la finalidad de continuar mejorando el **servicio al ciudadano**, reafirmamos la necesidad de fortalecer la atención al ciudadano, acatando los lineamientos previstos en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano - Documento Conpes 3649 de 2010 y en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano - Documento Conpes 3785 de 2010.

Por último, aplicamos los lineamientos generales de la Guía para la construcción de la estrategia de lucha contra la corrupción, segunda versión (2015), emanada por la Función Pública y adoptada a través del Decreto 124 de enero de 2016, y las directrices de las políticas asociadas a la estrategia anticorrupción, referidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Adicionalmente, con el propósito de asegurar la asignación de roles y garantizar el monitoreo, seguimiento y mejora del PAAC, implementamos el Sistema de Líneas de Defensa del que trata el Modelo Estándar de Control Interno MECI, desarrollado a través de la Dimensión de Control Interno en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 11 de 60

Nuestro Plan anticorrupción 2020 se formula a través del siguiente esquema y condiciones:

## Modelo de Líneas de Defensa

### **Línea**

### **Roles**

Línea Estratégica

Directrices y lineamientos

Primera línea de defensa

Definición de actividades del PAAC

Segunda línea de defensa

Monitoreo a las actividades del PAAC

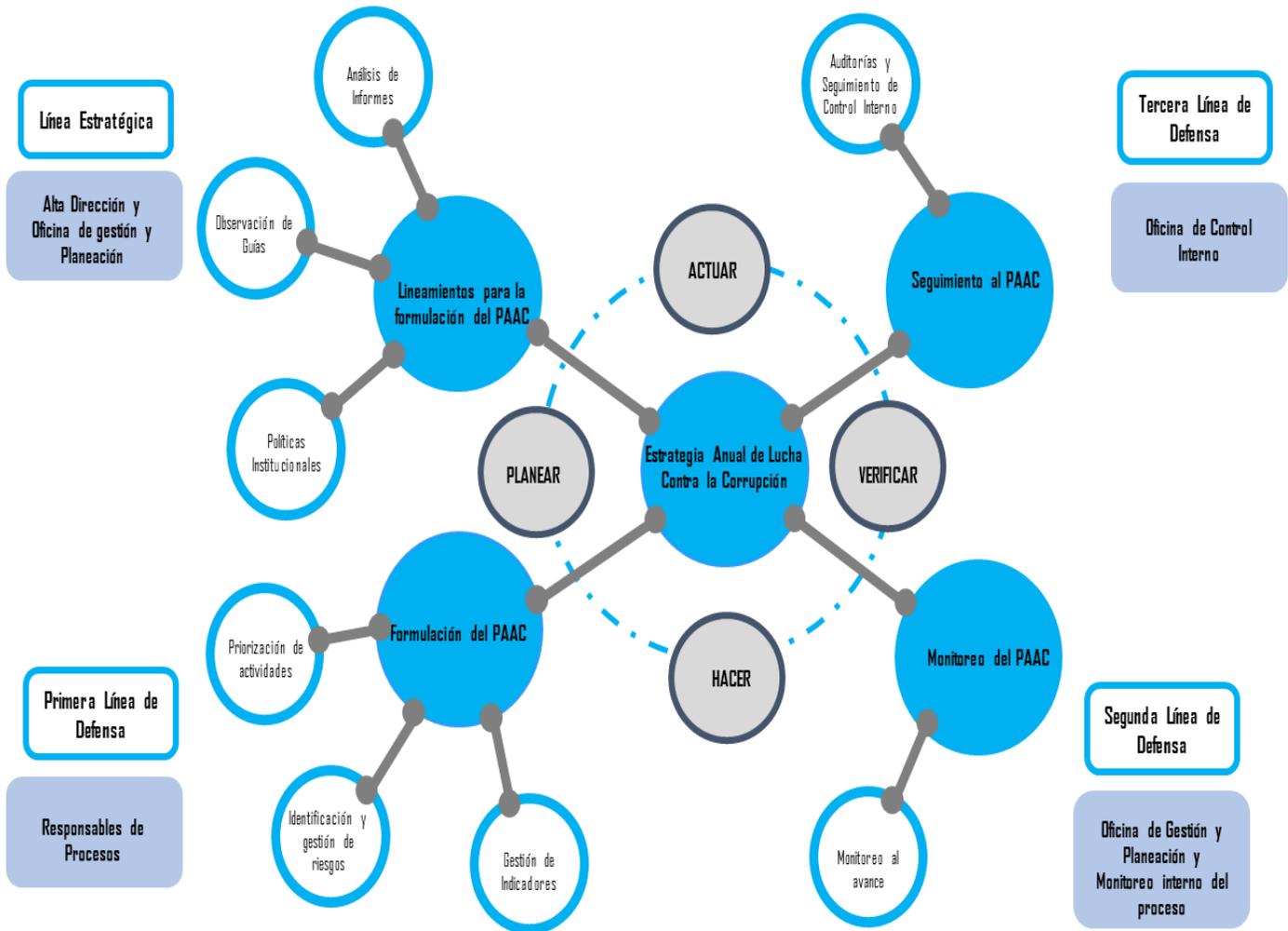
Tercera línea de defensa

Evaluación y seguimiento a las actividades del PAAC.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 12 de 60

A continuación, se expresa gráficamente la metodología en la que se desarrolla el Plan Anticorrupción 2020 de Emdupar SA ESP:



ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 13 de 60

## 1. PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

# Gestión de riesgos de corrupción

Este componente desarrolla actividades que permiten identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los diecinueve (19) procesos de gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgo de Corrupción.

El Mapa de Riesgo de Corrupción es uno de los componentes esenciales de toda estrategia de lucha contra la corrupción, y su objetivo es identificar los riesgos, sus causas y consecuencia, probabilidad de ocurrencia e impacto, así como establecer controles para su administración y los indicadores de evaluación.

No hay que olvidar que la corrupción parte del mal uso del poder, a través del cual se consigue una ventaja ilegítima, generalmente clandestina, que lleva inmerso un comportamiento activo o pasivo por parte del servidor público quien busca siempre la generación de un beneficio particular. Un riesgo de corrupción es entonces, la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación desviada del deber ser y que genera un beneficio particular ilegal e injusto.

La dinámica de la administración del riesgo, está dirigida a prevenir la ocurrencia de actuaciones corruptas, a través de la identificación de las situaciones que pueden generarlas, a establecer controles o acciones encaminadas a reducir su probabilidad de ocurrencia e impacto.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 14 de 60

En este ejercicio participan todos los procesos representados por sus líderes o delegados, y en general todos los funcionarios, lo cual ha sido vital para el conocimiento y aplicación de los controles diseñados por la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP.

Para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020, se diseñó una herramienta digital de gestión de los riesgos, parametrizada con los requerimientos y orientaciones previstas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades pública de octubre de 2018, elaborada por la Función Pública, la cual fue socializada en un seminario taller con funcionarios de todos los procesos.

Asimismo, se actualizó la Política de Administración de Riesgos de Empupar, a través de la cual se desarrolla la metodología para la gestión de los riesgos que permite identificar, valorar, controlar y monitorearlos de manera sistemática, facilita el diseño de acciones y controles para su administración, lo que permite a su vez el fortalecimiento del desempeño de los procesos y la transparencia en la gestión institucional.

La política contempla lineamientos institucionales para gestionar los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital. La política de administración del riesgo de EMDUPAR está disponible en el siguiente [enlace](#).

En desarrollo de la Gestión de los Riesgos de Corrupción, se identificaron 19 riesgos asociados a los diferentes procesos, así: CAMBIAR POR NUEVOS

MACROPROCESO	PROCESO	No
ESTRATEGICOS	Gestión de Planeación Estratégica	
	Gestión de Talento Humano	
	Gestión de Comunicaciones	
	Gestión de Calidad	

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 15 de 60

<b>MISIONAL</b>	Gestión de Producción (Planta de Tratamiento) Gestión de distribución de aguas (Acueducto) Gestión de recolección y disposición de aguas residuales (Alcantarillado) Gestión Comercial Gestión Ambiental	
<b>APOYO</b>	Gestión Financiera Gestión administrativa de bienes Gestión de Contratación Gestión Jurídica Gestión Documental e Información Gestión de TICS Gestión de Laboratorio de Agua Gestión de Laboratorio de Medidores	
<b>EVALUACION Y MEJORA</b>	Gestión de Evaluación y Mejora Continua (Control Interno de Gestión) Gestión Disciplinaria	

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 16 de 60

De acuerdo con el ejercicio de gestión de riesgos de corrupción, se relacionan los que fueron identificados por los funcionarios de todos los procesos de Emdupar, con sus respectivas causas y controles asignados.

El mapa de riesgos de corrupción hace parte integral del presente plan en calidad de anexo, y está disponible en el siguiente [Mapas de Riesgo de Corrupción](#)

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 17 de 60

## 2. SEGUNDO COMPONENTE INTEGRIDAD EN EL EJERCICIO PÚBLICO

# Integridad en el ejercicio público

Fortalecer la confianza de la sociedad y conseguir altos estándares de gobernanza en la administración pública es una de las principales tareas que tenemos los servidores públicos, de allí que tengamos la inaplazable responsabilidad de vigorizar la integridad del Estado y propiciar el cambio cultural a partir de buenas prácticas que satisfagan las promesas de gobierno y las expectativas y necesidades de la ciudadanía.

Ese cambio cultural está precedido por la necesidad de cambio en las percepciones y actitudes que debe manifestarse en el comportamiento de los servidores públicos y trabajadores, ello implica que sus actuaciones deban ser integrales y coherentes, que reflejen su compromiso y vocación de servir, y el orgullo de representar a la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP. Es partir de mejores actitudes que lograremos mayor legitimidad y eficiencia administrativa.

Nuestra estrategia de cambio cultural está encaminada a modificar positivamente las creencias, suposiciones, actitudes, conocimientos y comportamientos de los funcionarios, logrando forjar una nueva cultura institucional bajo la base de un cambio colectivo, que va desde el ejercicio de sus funciones, la prevención de situaciones atípicas o corruptas y su sanción, hasta la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos y las garantías de un trato digno, e integridad en el servicio. Esto quiere decir, que un cambio cultura trae implícita la disposición

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 18 de 60

de actuar de manera diferente en la cotidianidad del servicio público, lo cual redundará en un cambio real en los comportamientos del empleado.

En Emdupar concebimos la integridad como la capacidad de cumplir la promesa que hemos hecho como Estado a los ciudadanos, frente a las garantías de gestión en todos sus órdenes, principalmente las establecidas en nuestro Plan de Estratégico; es decir, la integridad es la coherencia entre las promesas y las realizaciones. Desde el ámbito personal, la integridad es la característica que cada servidor público le hace al Estado y a la ciudadanía de cumplir a cabalidad su labor.

En ese sentido, el presente componente centra sus esfuerzos en fortalecer nuestro modelo de gestión ética y la interiorización de la premisa sobre cambio cultural en la forma de hacer las cosas, **sustentada en buenas prácticas, el buen gobierno y la integridad, a partir de la concepción de los elementos de confianza, mejoramiento de la capacidad de respuesta, la promoción de la participación ciudadana, mejores regulaciones, la equidad y la lucha contra la corrupción y contra la ineficiencia administrativa.**

A continuación, se exponemos las acciones puntuales de la estrategia de lucha contra la corrupción 2020 dirigidas a fortalecer nuestro Modelo de Gestión Ética y la integridad en el Servicio Público:

### **2.1. Acciones generales:**

- ✎ Fortalecer el modelo de gestión ética a través del Código de Integridad del Servidor público de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP.
- ✎ Realizar actividades de profundización y conocimiento de los funcionarios de todos los procesos el nuevo Modelo de Gestión Ética.
- ✎ Ejecutar las actividades de la caja de herramientas sugerida por la Función Pública para la implementación del Código de Integridad.
- ✎ Realizar una capacitación general sobre gestión ética e integridad en el servicio público.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 19 de 60

### 3. TERCER COMPONENTE SIMPLICIDAD EN LOS PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS

# Simplicidad en los procesos, trámites y servicios

Este componente busca contrarrestar la posibilidad de ocurrencia de actuaciones de corrupción en las actuaciones u operaciones donde pueda presentarse acaparamiento en la posesión de la información u obstrucción en la gestión de servicios, tanto de carácter interno como externo. Está dirigido a consolidar la eficiencia administrativa y el acceso ciudadano a la oferta institucional, a través de una gestión diligente con mecanismos ágiles, que evite pasos innecesarios, intermediarios u obstáculos en general.

En la búsqueda de ese propósito integral, la simplicidad de procesos y la gestión de trámites y servicios en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P, se despliega a través de tres líneas de acción a saber:

- (i) La racionalización de trámites,
- (ii) La optimización de los procedimientos administrativos y el fortalecimiento organizacional y
- (iii) Simplificación de los procesos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 20 de 60

### 3.1. Racionalización de Trámites

Este elemento tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda EMDUPAR, de acuerdo con su oferta institucional y está orientada a promover trámites simples, austeros, accesibles y automáticos (siempre que sea posible) a los ciudadanos, facilitándoles sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos innecesarios.

Esta línea de acción dentro de la planeación institucional de Emdupar, implica facilitar la visualización, registro, análisis e intervención integral de los trámites y servicios de cara a los ciudadanos, con el fin de proponer iniciativas de carácter normativo, estratégicas, administrativas o tecnológicas para mejorar la gestión de los trámites y servicios.

La racionalización de trámites se hace a partir de seis (6) elementos básicos alineados al ciclo “PHVA” para el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos administrativos, favoreciendo la sincronización de las operaciones institucionales asociadas al trámite.

A continuación, relacionamos los elementos que integran el plan de Racionalización de trámites de Emdupar SA ESP, de conformidad con lo establecido por la Función Pública para la Racionalización de Trámites en las entidades del orden territorial:

- ✦ **PREPARACIÓN**, consiste en planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites y el cumplimiento de la política de racionalización. Implica de la alta dirección, actividades de socialización y sensibilización, y el diseño de un Cronograma de Trabajo.
- ✦ **RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN**, implica la obtención de toda la información necesaria para poder entender y analizar los trámites y procesos, para priorizarlos y enfocarse en la racionalización e interoperabilidad de aquellos. Se debe revisar el inventario de trámites, actualizarlo, consultar el mapa de procesos, recolectar información de respaldo, revisar las

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

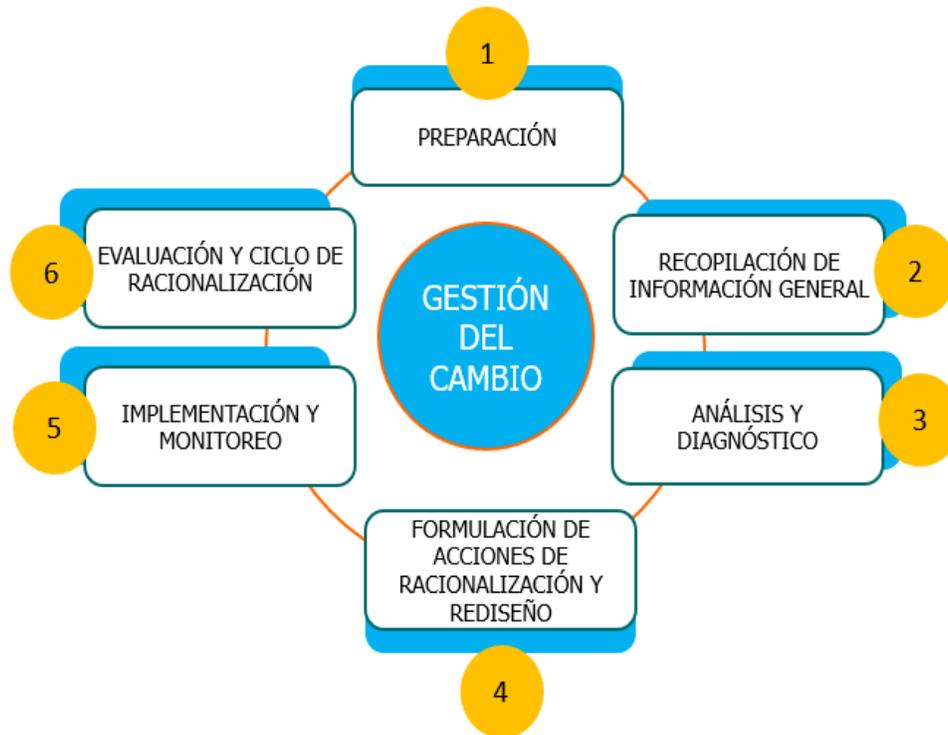
	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 21 de 60

caracterizaciones de usuarios, analizar las quejas u observaciones ciudadanas, entre otros.

- ✘ **ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO**, se basa en la priorización de los trámites identificados y en los análisis de la información recopilada, para la elaboración de un diagnóstico de la situación de los trámites. Debe contemplar acciones para priorizar los trámites donde la empresa enfocará sus esfuerzos para la racionalización.
- ✘ **FORMULACIÓN DE ACCIONES Y REDISEÑO DEL TRÁMITE**, el objetivo es contar con trámites optimizados a partir de actividades como la disminución de costos o de requisitos para llevar a cabo del trámite, disminución de tiempos de ejecución, entre otros. Las acciones de racionalización pueden ser administrativas, normativa, procedimentales, económicas o tecnológicas.
- ✘ **IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO**, se fundamenta en la realización de pruebas piloto e implementación de cambios graduales, antes de la racionalización, dependiendo de la complejidad del trámite.
- ✘ **EVALUACIÓN Y CICLO CONTINUO DE RACIONALIZACIÓN**, la empresa debe monitorear o evaluar. La ejecución de las actividades asociadas a la racionalización del trámite y el logro de objetivos, a partir de indicadores internos del proceso y/o trámites. Deben observarse los avances respecto al diagnóstico inicial, el análisis de causas, los resultados de la implementación y las evidencias, entre otros.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 22 de 60



### 3.1.1. Acciones generales para la Racionalización de Trámites

En cumplimiento al Decreto 019 de 2012, al Manual para la racionalización de trámites y a los instructivos para la gestión de los trámites elaborados por el “DAFP” versiones 2015 y 2017, Emdupar SA ESP se propone desarrollar las siguientes acciones de racionalización de trámite:

#### Actualización del Inventario de Trámites:

Se verificarán los criterios para la gestión de los trámites y servicios que integran la oferta institucional de Emdupar, detallando el alcance o finalidad de cada uno, con sus respectivos costos, procedimientos, canales y requisitos asociados, así como la verificación de la regulación normativa en que se soporta. Como

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 23 de 60

consecuencia de este análisis, **se actualizará el inventario de trámites y servicios de Emdupar.**

### **Publicación de Trámites y Servicios**

Se realizará el cargue y publicación de los trámites y servicios actualizados en el portal SUIT (Sistema Único de Información y Trámites), en el Portal del Estado colombiano “Gov.co”, y en la página web institucional de Emdupar.

### **Diagnóstico de Trámites y Servicios**

Se analizarán las dificultades que puedan presentar los trámites y servicios en relación con los obstáculos que se identifiquen tanto para la norma, los usuarios y la entidad y que imposibiliten una óptima gestión de los mismos. Para ello, se observarán los siguientes criterios:

- **COSTOS**, que los procedimientos sean, preferentemente gratuitos, y en caso que generen costos, que no excedan el valor justo; de acuerdo con los gastos en los que incurra Emdupar en la gestión del trámite.
- **REQUISITOS**, que los trámites no cuenten con pasos innecesarios o no soportados en las normas. Todos los pasos sin respaldo jurídico y que resulten superfluos deberán suprimirse o fusionarse.
- **PROCEDIMIENTOS**, que los pasos que deben surtirse en el trámite o servicio no sean complejos o confusos. Se busca reducir a su máxima expresión el procedimiento para los trámites, estableciendo pasos simples y claros.
- **TIEMPOS**, que los trámites no impliquen un tiempo mayor al justo y necesario.
- **NO FILAS**, procurar que los trámites sean en lo posible, gestionados de manera virtual, evitando la gestión personal o presencial de los trámites por parte de los usuarios, disminuyendo las filas o esperas engorrosas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 24 de 60



### 3.1.2. Plan de racionalización y Optimización

Producto del diagnóstico, se generará el plan de acción de racionalización, que describe las acciones puntuales que se ejecutaran en los trámites y servicios priorizados para la racionalización, tendientes a garantizar su simplificación, supresión de costos y requisitos, la simplicidad de los procedimientos y aliviar las incomodidades al ciudadano.

Adicionalmente, a las actividades de racionalización, el plan establece la optimización de trámites y servicios, lo cual implica el análisis e implementación de otros aspectos que representen una menor carga para el ciudadano y un mayor valor agregado. La optimización de los trámites se realiza a través de la promoción de las siguientes acciones:

**3.1.2.1. MEJORA NORMATIVA**, busca la revisión de las medidas de carácter legal orientadas a mejorar los trámites, a través de su modificación, actualización o emisión de nuevos reglamentos. Entre las acciones más relevantes en torno a la mejora normativa se encuentran:

- ✘ Eliminación del trámite.
- ✘ Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Reducción y/o eliminación del pago.
- ✘ Incentivos de pago.
- ✘ Eliminación de requisitos (verificaciones).
- ✘ Eliminación de documentos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 25 de 60

- ✘ Ampliación de cobertura.
- ✘ Reducción del tiempo de duración del trámite.
- ✘ Ampliación de vigencia del trámite.

**3.1.2.2. MEJORA ADMINISTRATIVA**, busca la simplificación y mejora de procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago, entre otros los siguientes:

- ✘ Reducción de tiempos de duración del trámite.
- ✘ Aumento de canales o puntos de atención.
- ✘ Extensión de los horarios de atención.
- ✘ Reducción de costos administrativos para la institución.
- ✘ Estandarización de formularios.
- ✘ Reducción u optimización de formularios.
- ✘ Reducción de pasos en procesos o procedimientos internos.
- ✘ Reducción de pasos (momentos) para el usuario.
- ✘ Eliminación de requisitos (verificaciones).
- ✘ Eliminación de documentos.
- ✘ Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos.
- ✘ Aumento de medios de pago.

**3.1.2.3. MEJORA TECNOLÓGICA** contempla actividades de racionalización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), entre estos tenemos:

- ✘ Trámite totalmente en línea.
- ✘ Descarga o envío de documentos electrónicos
- ✘ Formularios diligenciados en línea
- ✘ Interoperabilidad externa
- ✘ Interoperabilidad interna
- ✘ Automatización parcial

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 26 de 60

- ✚ Reducción o eliminación del pago
- ✚ Pago en línea
- ✚ Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite
- ✚ Respuesta electrónica
- ✚ Ventanilla única institucional
- ✚ Firmas digitales



### 3.2. Optimización de procedimientos administrativos

De acuerdo con el Modelo de Gestión de Emdupar y su Sistema de Gestión de la Calidad, se busca hacer una revisión periódica, actualizar y/o construir nuevos procedimientos administrativos para regular y mejorar las operaciones administrativas de los procesos en función de garantizar la eficiencia en la gestión.

Buscamos asegurar una mayor eficiencia en la relación: objetivos – pasos - productos, con estricto acato a la normatividad vigente, asociada a cada procedimiento, de tal manera que se garantice el conocimiento, la celeridad, la asignación de roles y la calidad del producto esperado, con integridad y las garantías de generación de valor público.

De unos procedimientos modernos, dependerá en gran parte la integridad en el servicio público y la satisfacción de los ciudadanos más allá del servicio, toda vez que imprimirán mayor celeridad, objetividad y simplicidad en las operaciones cotidianas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 27 de 60

### 3.2.1. Acciones generales para la optimización de procedimientos administrativos.

- ✎ Revisión y actualización de los procedimientos administrativos de cada uno de los procesos, armonizado con el mapa de procesos institucional.
- ✎ Revisar, analizar y actualizar los registros y formatos y demás elementos de respaldo, y el registro de control de cambios.

### 3.3. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

La implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP responde a las orientaciones del Direccionamiento Estratégico y la Planeación de la empresa, por la necesidad de reorientar sus acciones hacia una entidad cada vez más moderna y eficiente, que atienda las necesidades y expectativas de una sociedad y de una administración pública cambiante.

Buscamos propiciar un cambio estructural a través de la revisión y rediseño institucional, para abordar todo aquello que amerite corregirse o mejorarse. Para ello, realizaremos un análisis de las capacidades y entornos estratégicos, que nos permita recaudar la información necesaria e identificar puntos críticos que posibiliten identificar oportunidades en la entrega de productos y servicios sintonizados con las necesidades de los ciudadanos. Esto posibilitará sin duda, la identificación y solución de las incertidumbres que puedan presentarse en la relación entidad – ciudadano, y contribuir al cierre del cerco a las probabilidades de ocurrencia de actuaciones corruptas.

#### 3.3.1. Acciones para el fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

- ✎ Implementar cada uno de los procesos del Sistema Integrado de gestión, socializar y capacitar a los funcionarios sobre el mapa de procesos, caracterización, procedimientos, formatos y normograma actualizados.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 28 de 60

#### **4. CUARTO COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL**

# Rendición de Cuentas y Control Social

Somos conscientes de la obligación moral y legal de informar, dialogar y dar respuestas claras, concretas y eficaces a las peticiones y necesidades de los grupos de valor sobre la gestión institucional, los resultados del Plan Estratégico y de la planeación institucional, la ejecución de los recursos públicos y sobre el fomento del control social ciudadano para el mejoramiento de la gestión pública, por ello formulamos el componente: “**Rendición de cuentas y control social**”, que contiene mecanismos que permiten visibilizar el desempeño y los resultados de nuestra gestión, promueven la democratización de la gestión pública y la supervisión ciudadana, fundado en los lineamientos y preceptos expresados en nuestra política institucional de Rendición de Cuentas.

En la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar “EMDUPAR SA ESP” abordamos la estrategia de rendición de cuentas a través del diálogo con la ciudadanía, de forma proactiva, responsable, participativa e incluyente.

Los propósitos de la Rendición de Cuentas y el Fomento del Control Social en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar “EMDUPAR SA ESP” son los siguientes:

-  Fortalecer en sentido de lo público en la idiosincrasia institucional.
-  Fortalecer la legitimidad de la institucionalidad en la opinión ciudadana.
-  Facilitar el control social ciudadano sobre la gestión que ejercemos.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<i>LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA</i>	<i>CRISTOVAL MAESTRE AMAYA</i>	<i>RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA</i>
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 29 de 60

- ✚ Favorecer la evaluación sobre la gestión gubernamental.
- ✚ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ✚ Promover la interacción con los diferentes actores sociales y comunidades a través de espacios de dialogo.
- ✚ Construir una estrategia de trabajo conjunto entre los empleados de la Empresa.
- ✚ Identificar y atender con eficiencia y eficacia las necesidades y expectativas ciudadanas.

De conformidad con nuestra Política de Rendición de Cuentas se contemplan unas condiciones que garantizan la responsabilidad pública de Emdupar y el derecho ciudadano a exigir explicaciones, en ejercicio libre del control social y de los principios de la democracia participativa establecidos en la Constitución Política.

Esos requisitos son:

- ✚ **Informar públicamente sobre la gestión, de manera clara y accesible para toda la ciudadanía.**

La rendición de cuentas es un derecho de todo ciudadano que le permite conocer y vigilar las actividades, decisiones y resultados de la administración pública.

La información que suministramos en Emdupar cumple con requisitos como: **CALIDAD, CANTIDAD Y LENGUAJE ADECUADO** a las expectativas de cada grupo de interés.

Emdupar facilita la consulta y el fácil acceso a la información a través de los canales y recursos dispuestos para tales fines, en lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de los ciudadanos; es decir, lo que éstos quieren y lo que necesitan saber para tomar decisiones y para hacer el control a lo público.

- ✚ **Explicar, sustentar y/o justificar las acciones y decisiones de las ejecutorias**

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 30 de 60

De acuerdo con nuestra política de rendición de cuentas, la ciudadanía tiene la posibilidad, a través de diversos espacios dispuestos por Emdupar, de exigir explicaciones y aclaraciones sobre nuestras acciones, permitiéndoles requerirnos en torno a dudas sobre las ejecutorias y recibir explicaciones sobre las razones de las decisiones.

**✦ Disposición a la evaluación pública en espacios de deliberación con los ciudadanos.**

Emdupar está dispuesta a ser evaluada por la comunidad, y en especial a escuchar, atender y valorar sus aportes y peticiones. De esta manera, la rendición de cuentas constituye un escenario de diálogo colectivo y permanente que permite la comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión que desarrollamos en la Empresa.

**✦ Incorporación de peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas**

Estamos en la capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones recibidas de la ciudadanía y grupos de interés sobre nuestros planes y programas y sobre las políticas públicas. A través de nuestros canales para escuchar a la ciudadanía logramos identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada.

**4.1. Elementos de la Rendición de Cuentas**

La Rendición de Cuentas en Emdupar cuenta con tres (3) elementos básicos y uno (1) transversal a saber:

**A. Información**

Garantiza la disponibilidad de la información y la difusión de datos y estadísticas, entre otros, de la planeación, ejecución, evaluación y retroalimentación de las actividades que desarrolla Emdupar; reflejando la trazabilidad de los procesos generados en la gestión del servicio público.

A través de los medios de divulgación, principalmente en el portal institucional <http://www.emdupar.gov.co> damos cumplimiento a lo establecido en el documento

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 31 de 60

Conpes 3654 de 2010, en la Ley 1712 de 2014 (Ley estatutaria de Transparencia y de Acceso a la Información Pública), en la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC y en otras disposiciones como la Ley 1437 de 2011 (Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) en cuanto a los contenidos de información.

## B. Diálogo con la ciudadanía

El componente de diálogo se refiere a las prácticas o espacios en los que la Emdupar explica, sustenta, justifica y/o aclara las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones.

Este componente se desarrolla a través de diversos espacios de encuentros de carácter presencial o virtual, permitiendo un contacto directo con los actores sociales, la posibilidad de interacción y retroalimentación por medio de esquemas de preguntas y respuestas, y aclaraciones sobre las expectativas de la ciudadanía o grupos de interés.

## C. Responsabilidad

El elemento responsabilidad en Emdupar, guarda relación con el compromiso institucional de hacer seguimiento y evaluación a la política, lineamientos y cronograma de rendición de cuentas, y brindar respuesta a los requerimientos y observaciones presentadas por los diferentes actores en los procesos de rendición de cuenta.

## D. Lenguaje claro y comprensible

Toda información que divulga Emdupar debe garantizar unos atributos mínimos sobre su redacción y contenido, esta debe ser: **SIMPLE, CLARA, AFABLE, CONFIABLE Y DIRECTA**, además, de corresponder a una actitud abierta y comprensiva para **INFORMAR Y DIALOGAR** con los ciudadanos a través de una

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 32 de 60

comunicación fluida, entendible y que satisfaga a las partes. Para una adecuada comunicación y lenguaje claro, la información que produce Emdupar debe permitir, que el ciudadano:

- ✘ Encuentre lo que busca
- ✘ Entienda lo que encuentre y,
- ✘ Use lo que encuentre para satisfacer sus necesidades

#### 4.2. Acciones generales para la Rendición de Cuentas

La estrategia de Rendición de Cuentas de Emdupar la cumpliremos a través de las siguientes acciones de planeación, ejecución y evaluación:

- ✘ Conformación y sensibilización del Equipo de Rendición de Cuentas sobre la necesidad de interacción y el fomento de la rendición como una responsabilidad colectiva, amplia y permanente.
- ✘ Diagnóstico sobre la Rendición de Cuentas a través del análisis de estrategias, medios, canales y procedimientos dirigidos a materializar la Política Institucional de Rendición de Cuentas.
- ✘ Actualización del Plan Estratégico de Medios y Comunicaciones.
- ✘ Construcción de la caracterización de los ciudadanos, sociedad civil y grupos de interés.
- ✘ Elaboración de un Cronograma de Rendición de Cuentas que detalle las acciones a desarrollar, discriminando los responsables y los tiempos en los cuales se desarrollará la actividad; asimismo, el tipo de elemento: información, diálogo y responsabilidad.
- ✘ Evaluación, monitoreo y seguimiento Cronograma para la Rendición de Cuentas.
- ✘ Elaboración de Informes de Gestión para rendición de cuentas.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 33 de 60

- ✦ Aplicar instrumentos de medición de la satisfacción de los grupos de valor relacionados con los procesos de rendición de cuentas.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 34 de 60

## 5. QUINTO COMPONENTE APERTURA Y GSTION TRANSPARENTE

# Apertura y Gestión Transparente

El punto de partida de la Transparencia es la información, entendida, de conformidad con lo establecido en la Ley estatutaria de Transparencia como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas.

Toda información por principio general, salvo las excepciones señaladas en la misma norma, debe ser divulgada y compartida con la ciudadanía posibilitando su **interacción, procesamiento, aprehensión, análisis, evaluación y la formulación de propuestas o preguntas.**

La transparencia es entonces complementaria con la Rendición de Cuentas, y de acuerdo con la Constitución Política y la Ley Estatutaria de Transparencia, el acceso a la información sobre la gestión pública es un derecho irrefutable que tiene toda persona, sin distinción de clase social, preparación académica, religión, grupo étnico, nacionalidad, raza o condición. Conocedores de esto, y en cumplimiento de los Derechos de libertad de expresión, de opinión, del acceso a la información pública y en acato de los estándares para publicación y divulgación de la información, regulados por la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Valledupar EMDUPAR SA ESP **publica**

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 35 de 60

**de manera proactiva, oportuna, actualizada, completa, accesible, abierta y veraz, la información pública mínima obligatoria de que trata la ley 1712/14.**

De acuerdo con nuestros lineamientos de transparencia, facilitamos el acceso a la información pública a través de diversos instrumentos agrupados en los siguientes elementos:

✎ La **TRANSPARENCIA ACTIVA** guarda relación con la publicación proactiva



y permanente de la información pública, observando principios de actualidad, veracidad, oportunidad, a través de los canales dispuestos para su publicación como carteleras y medios virtuales; de manera preferente y obligatoria a través a la página web <http://www.emdupar.gov.co> , en el enlace de “Transparencia y de acceso a la información pública”.

✎ La **TRANSPARENCIA PASIVA** se refiere a la atención y garantía del ejercicio y derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes de información reguladas en la Ley Estatutaria 1755 de 2015, que regula el Derecho Fundamental de Petición.

✎ La **TRANSPARENCIA FOCALIZADA** se concentra en anticiparse en la publicación de aquella información, que según análisis o a juicio de la entidad, es de interés de los grupos de valor, dirigida a satisfacer sus expectativas o responder a sus posibles inquietudes.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 36 de 60

- ✚ La **TRANSPARENCIA COLABORATIVA** hace referencia a la publicación de la información en formatos abiertos que permitan a los grupos de valor su procesamiento, observando entre otras características, que sean procesable por máquinas, ejecutados con programas generalmente empleados, sin propietarios ni restricciones, no discriminatorios, accesibles, publicados desde fuentes primarias, libre de licencias y reutilizables.

### **5.1. Acciones generales de Transparencia:**

En cumplimiento de los anteriores preceptos y lineamientos, Emdupar SAS ESP ejecutará las siguientes acciones de manera permanente:

- ✚ Hacer seguimiento a la atención oportuna y de fondo, de las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición de recursos.
- ✚ Publicar de manera proactiva información.
- ✚ Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida por la Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la **Resolución 3564 de 2015**.
- ✚ Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el enlace de transparencia.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 37 de 60

## 6. SEXTO COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO CON CALIDAD

# Servicio al Ciudadano con Calidad

En la Empresa de Servicios Públicos de Valledupar EMDUPAR S.A. E.S.P. siempre hemos privilegiado el servicio al ciudadano con enfoque integral, desplegado en la prestación de los servicios públicos con calidad, en la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios y, asegurando un trato digno que impacte en la calidad de vida de los valduparenses.

Concebimos el servicio al ciudadano como la integralidad de lo que hacemos, y entendemos que no alcanzaremos nuestros fines esenciales y los del Estado sino logramos satisfacer a nuestros usuarios, de allí que la atención y el servicio al ciudadano sea una actividad transversal, imperativa e intrínseca en Emdupar.

Lo anterior nos ha conducido a la optimización de la infraestructura y de las tecnologías, a la implementación de buenas prácticas y actitudes tendientes al fortalecimiento de las capacidades institucionales para garantizar la satisfacción y brindar una grata experiencia en la orientación y prestación de los trámites y servicios a cada usuario que visita o interactúa con Emdupar.

En Emdupar cada colaborador cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, desde el desarrollo de las actividades misionales para la operación y supervisión en la prestación de servicios públicos, hasta la ejecución de acciones de información, orientación, gestión requerimientos, recepción de peticiones y de procedimientos en general, orientados a la generación de productos y servicios que

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 38 de 60

satisfagan a la ciudadanía; es decir, la atención al ciudadano no se limita a interactuar con él, sino que es extensiva a todas las actividades que integran el proceso de conversión de necesidades y expectativas de los ciudadanos en resultados que logren su satisfacción.

El plan de servicio al ciudadano de EDMUPAR constituye un elemento del más alto nivel jerárquico de la organización, liderado por el mismo Gerente, establece los lineamientos, directrices y las actividades dirigidas a continuar fortaleciendo y garantizando el servicio al ciudadano.

### 6.1. Estrategias y acciones para fortalecer el servicio al ciudadano

De conformidad con lo establecido en la Política Nacional de Atención al Ciudadano, en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” y, de acuerdo con los pilares de la política institucional de Servicio al Ciudadano de Emdupar SA ESP, en el Plan Anticorrupción 2020 planteamos las siguientes estrategias o acciones:

- ✘ Actualización anual de la Carta de trato digno.
- ✘ Actualización de la política de Protección de Datos Personales
- ✘ Publicación semestral del Registro Público sobre derechos de petición
- ✘ Implementaremos la atención virtual de PQRS y orientaciones, de modo que permita a los usuarios registrar, controlar, hacer seguimiento y recibir soluciones oportunas a través de canales virtuales.
- ✘ Implementación de mecanismos de consulta pública y fortalecimiento de la participación ciudadana.
- ✘ Gestionar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- ✘ Promoción de espacios de sensibilización y capacitación para el fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.
- ✘ Implementación de un plan de estímulos e Incentivos internos para promover el servicio al ciudadano.

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 39 de 60

## 7. SEPTIMO COMPONENTE TRANSVERSAL

# Monitoreo Evaluación y Seguimiento

De conformidad con el Modelo de Tres Líneas de Defensa, el **Monitoreo** de las actividades establecidas para las actividades inherentes tanto al Plan Anticorrupción como al Mapa de Riesgos de Corrupción, será ejercido en primera instancia, por los **mismos procesos** y por la **Oficina de Gestión de Planeación**.

La labor de **evaluación y seguimiento** está a cargo de la **Oficina de Control Interno de Gestión**, la cual continuará con publicando sus informes de evaluación de conformidad con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción.

La labor de monitoreo y seguimiento se realizará sustentada en el análisis de indicadores de gestión y de cumplimiento, con el objetivo de medir los avances de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción.

### 7.1. Acciones generales para el monitoreo, la evaluación y seguimiento.

- Para el monitoreo de la Oficina de Gestión de Planeación, se diseñará una herramienta de Monitoreo y control, sustentada en los indicadores de gestión

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 40 de 60

y en las observaciones reportadas por los procesos al cumplimiento del **Plan de acción anticorrupción**.

- Para el seguimiento y la evaluación del Plan Anticorrupción que realiza la Oficina de Control Interno de Gestión, se diseñará una herramienta de seguimiento y control, sustentada en los indicadores de gestión formulados en las observaciones reportadas por la Oficina de Gestión de Planeación, y en el análisis de las evidencias sobre el cumplimiento de las tareas.

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 41 de 60

## 8. OCTAVO COMPONENTE PLAN DE ACCIÓN ANTICORRUPCIÓN

# Plan de Acción Anticorrupción

En este componente formulamos el Plan de acción en el que se detallan las actividades puntuales definidas para la ejecución del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020, que guiarán la implementación y evaluación del mismo. A continuación, se detallan las acciones con su respectivo cronograma de implementación, áreas responsables e indicadores de evaluación:

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 42 de 60

### 8.1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Seguimiento 2020
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisión y Ajustes de la Política de Administración de Riesgos de Proceso y Corrupción	Política de Administración de Riesgos Ajustada a los Procesos y Corrupción	Oficina de Gestión Integral – Gestión de Calidad	Enero - Julio de 2020 Agosto- diciembre 2020	
	1.2	Socialización de la Política de Administración del Riesgo	A Todos los funcionarios de la Empresa	Gerente y jefes o Lideres de Procesos	Julio - diciembre de 2020	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Taller de Actualización de mapa de riesgos de corrupción.  *Asesorar en la identificación de los riesgos institucionales.  *Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos.  *Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos de corrupción.  *Reportar seguimiento a los riesgos de corrupción	Talleres  Registros	Oficina de Gestión Integral - Gestión de Calidad  Control Interno de Gestión	Julio - diciembre de 2020	

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 43 de 60

<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Socialización del Mapa de Riegos de Corrupción Actualizado.	Formato de asistencia.	Oficina de Gestión Integral	Julio - diciembre de 2020	
	3.2	Divulgación A través de la página web.	100% de los mapas de riesgos publicados y socializados	Gestión de Calidad - División de Gestión de TICS	Julio - diciembre de 2020	
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Verificar la Publicación de los Seguidores de los Mapas de Riesgo de Corrupción por cada Proceso	Informe de Seguimiento Realizados y Publicados	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero 30 - 2020	
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Registro de seguimiento.	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero - diciembre de 2020	
<b>OBSERVACION:</b>						

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 44 de 60

## 8.2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad	<input type="text" value="EMDUPAR S.A. E.S.P."/>								
Sector Administrativo	<input type="text"/>				Orden	<input type="text"/>			
Departamento:	<input type="text" value="CESAR"/>				Año Vigencia:	<input type="text" value="2020"/>			
Municipio:	<input type="text" value="Valledupar"/>								
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1									
2									
3									
4									

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<i>LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA</i>	<i>CRISTOVAL MAESTRE AMAYA</i>	<i>RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA</i>
<i>Profesional Universitario Gestión Integral</i>	<i>Jefe Gestión de Integral</i>	<i>Gerente</i>

5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

**INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)**

1									
2									
3									
4									
5									

<b>Nombre del responsable:</b>	<input style="width: 95%; height: 40px;" type="text"/>	<b>Número de teléfono:</b>	<input style="width: 95%; height: 40px;" type="text"/>
<b>Correo electrónico:</b>	<input style="width: 95%; height: 40px;" type="text"/>	<b>Fecha aprobación del plan:</b>	<input style="width: 95%; height: 40px;" type="text"/>

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 46 de 60

### 8.3. RENDICION DE CUENTAS

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar el Plan de Comunicaciones en lo relacionado con Información al Ciudadano.	Plan de Comunicaciones actualizado	Gestión de Comunicaciones División de Gestión Integral – Gestión de Calidad	Julio - diciembre de 2020
	1.2	Socializar y Publicar Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia socializada	Gestión de Comunicaciones	Semestral
	1.3	Actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Gestión de Comunicaciones	Julio - diciembre de 2020
	1.4	Uso de medios de comunicación permanente donde se refleje información de la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P.	Diferentes Medios de Comunicaciones Efectivos: Radio, Prensa, TV. Pag Web.	Gestión de Comunicaciones	Permanente

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 47 de 60

<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b>	Crear el espacio radial, escuchar y dar respuestas a la comunidad.	Grabaciones de sesiones radiales.	Gestión de Comunicaciones	Permanente
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.2</b>	Boletín de comunicaciones sobre avance del Plan Estratégico Actual.	4 boletines emitidos	Gestión de Comunicaciones	Trimestral
	<b>2.3</b>	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.	Registro de visitas y compromisos comunitarios	Gestión de Comunicaciones	Permanente
	<b>2.4</b>	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.	Registro de visitas y compromisos comunitarios.	Gestión de Comunicaciones	Cuando se Requiera
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b>	Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas a servidores públicos y ciudadanos	Jornadas de capacitación y campañas de sensibilización programadas	Gestión Talento Humano	Semestral

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 48 de 60

<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.2	Realizar seguimiento y consolidar permanentemente actividades relacionadas con la rendición de cuentas.	Avances de gestión e informe social.	Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión	Cuatrimestral
	4.1	Realizar seguimientos y consolidar permanentemente actividades relacionadas con la rendición de cuenta	Avance de Gestión	Jefe de oficina de control interno de gestión	Cuatrimestral
	4.2	Aplicar encuesta de evaluación de la audiencia pública y analizar resultados	Encuesta de evaluación aplicados en cada evento	Jefe de oficina de control interno de gestión	Diciembre de 2020
OBSERVACIONES:					

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 49 de 60

#### 8.4. SERVICIO AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	<i>Difundir el Portafolio de Servicios de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.</i>	Registros y evidencias de socialización.	Gestión de comunicaciones	Septiembre 2020
	<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<i>Determinar la Accesibilidad, espacios físicos, discapacidad.</i>	Protocolo de atención al ciudadano socializado	División de atención al usuario
2.2		<i>Actualizar el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.</i>	Protocolo de atención de PQR Actualizado y socializado	División de PQR	Julio de 2020
2.3		<i>Definir la política de Protección de datos personales.</i>	Política de Protección de datos personales diseñado y socializado	División de sistemas de información	Mayo de 2020
2.4		<i>Actualizar la política de atención a Enfoque diferencial</i>	Política de Atención a Enfoque Diferencial diseñado y socializado	División de atención al usuario	Mayo de 2020

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 50 de 60

<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	<b>2.5</b>	<i>Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario.</i>	carta de trato digno al usuario. diseñado y socializado	División de atención al usuario	Mayo de 2020
	<b>2.6</b>	<i>Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.</i>	Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos publicado	Gestión de comunicaciones	julio de 2020
	<b>3.1</b>	<i>Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la empresa.</i>	Registro de capacitación y socialización.	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral
	<b>3.2</b>	<i>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano</i>	Personal capacitado	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b>	<i>Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.</i>	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno gestión	Semestral
	<b>4.2</b>	<i>Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015</i>	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRD	Oficina de Gestión Humana	Octubre de 2020
	<b>5.1</b>	<i>Actualizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan a través de todos los</i>	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Empresa	Gestión documental	Julio de 2020

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 51 de 60

**Subcomponente 5**  
Relacionado con el ciudadano

	<i>medios de comunicación implementados en la entidad.</i>			
<b>5.2</b>	<i>Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEFAA</i>	Eventos realizados	Gestión de comunicaciones	Julio a diciembre de 2020
<b>5.3</b>	<i>Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,</i>	Procedimiento actualizado	Seccion de comunicaciones	Mayo de 2020
<b>5.4</b>	<i>Presentación de Informes</i>	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Gestión de comunicaciones	Julio y diciembre de 2020
<b>5.4</b>	<i>Presentación de Informes</i>	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Gestion de comunicaciones	Julio y diciembre de 2020

**OBSERVACION:**

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 52 de 60

## 8.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	a) <i>Publicar y actualizar la información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado (Art.9 Ley 1712 de 2014)</i>	Información actualizada en cada cambio o periodicidad establecida y publicada en el portal web corporativo	Gestion de Humana	Permamente
	1.2	b) <i>Dar a conocer el presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes del gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011</i>	Informes presupuestales	Gestion Administrativa y Financiera	Trimestral
	1.3	c) <i>Contar con Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado.</i>	Directorios de contacto de funcionarios y contratistas actualizado	Gestion Humana	Permamente

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 53 de 60

	1.4	<i>d) Actualizar las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño</i>	Normograma actualizado en cada cambio o emisión de normatividad	Gestión Jurídica	Trimestral
	1.5	<i>e) Tener el respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011.</i>	Plan Anual de Adquisiciones  Relación de procesos contractuales  Relación de contratos de prestación de servicios	División de contratación de bienes y servicios	Trimestral

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 54 de 60

1.6	<i>f) Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento (Ley 1712 de 2014. Artículo 11.): D</i>	Relación de tramites y servicios - normas- formularios y protocolos de atención, costos	Gestion Documental	Trimestral
1.7	<i>g) Dar a conocer el contenido de toda decisión Y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.</i>	Acto administrativo elaborado, aprobado y publicado	Gestion Documental	Permamente
1.8	<i>h) Dar a conocer los informes de gestión, evaluación y auditoría.</i>	Informes de gestión, evaluación y auditoría	Oficina de gestión de control interno	Cuatrimestral
1.9	<i>i) Contar con el mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</i>	Mecanismos de presentación directa de PQRD e informes	Division de PQR	Semestral
1.10	<i>j) Tener un mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de instrumentos de planificación</i>	% Implementación Mecanismos de Participación	Oficina de Comunicación	Permamente
1.11	<i>Divulgar datos abiertos según Ley 1712 de 2014. Artículo 11.</i>	% Datos abiertos publicados	Oficina de Comunicación	Diciembre de 2019

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 55 de 60

	1.12	<i>Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 aplicando la matriz de autodiagnóstico desarrollada por la Procuraduría General de la Nación y que tiene a disposición de los sujetos obligados. En el link: <a href="http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page">http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page</a></i>	90% de cumplimiento de publicación	Oficina de gestión de control interno	Semestral
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	<i>Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública</i>	Informe de revisión a estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Gestion Documental	Permanente
	2.2	<i>Actualizar el acto administrativo por el cual se fijan las cuantías a cobrar por tarifas de costos y gastos por la venta de bienes y servicios para la vigencia 2018 de Emdupar, donde se determina el costo para la reproducción de la información solicitada por la ciudadanía</i>	Acto administrativo actualizado	Gestion Documental	junio de 2019
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Crear el registro o inventario de activos de información.</i>	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2019
	3.2	<i>Esquema de publicación de información.</i>	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2019

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 56 de 60

	3.3	Índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2019
	3.3	Publicar y aprobar el programa de Gestión documental	Acto administrativo.	Gestion documental	junio de 2019
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de la empresa para personas en condiciones de discapacidad (Ley 1346 de 2009).	Documento diagnóstico.	Gestion documental	Septiembre de 2019
	4.2	Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de la página web	Página web actualizada	División de sistemas de información	Septiembre de 2019
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: número de solicitudes recibidas; de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; El tiempo de respuesta a cada solicitud; El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión documental	Diciembre de 2019
	5.2	Seguimiento a la gestión de la información	Informe de cumplimiento a la gestión.	Gestion documental	Diciembre de 2019

OBSERVACION:

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 57 de 60

## 8.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de Programas	Seguimiento 2020
Iniciativas Adicionales	1.1 <i>Diseño e implementación del programa de reinducción con el fin de buscar apropiación con los nuevos retos de la entidad</i>	<i>Aprobación Programa de Reinducción</i>	<i>No. De Evaluaciones aprobadas/Total de Evaluaciones presentadas</i>	<i>Gestion de Humana</i>	<i>De enero a Diciembre de acuerdo al cronograma de trabajo</i>	
	1.2 <i>Diseño e implementación del programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades que amerite los proceso con los nuevos retos de la empresa</i>	<i>Aprobación Programa de Capacitación</i>	<i>No. de capacitaciones registradas/ Valor presupuestado</i>	<i>Gestion Humana</i>		

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 58 de 60

	1.3	Recepción controlada de Insumo Químicos, Según pedido previo y remisión del proveedor en cuanto a cantidad y calidad del producto	Plantas Con Abastecimiento de insumos químicos suficientes para su operación normal y la garantía de calidad del agua para consumo	Total insumo químicos presupuestado/total insumo químico consumidos	Gestión Técnica Operativa (Planta de Producción)	De enero a Diciembre según necesidad de abastecimiento en las plantas de tratamiento	
	1.4	Uso controlado de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua	Garantía de calidad del agua para consumo	1. insumos químicos (g/m3 producidos) 2. Costos de insumos (\$) 3. Consumo Poli cloruro (Kg) 4. Consumo cloro (Kg) 5. IRCA en Plantas.	Gestión Técnica Operativa (Planta de Producción)	De enero a Diciembre según reporte de indicadores dentro de los primeros 10 días de cada mes	

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 59 de 60

	1.5	<p><i>Garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.</i></p>	<p><i>Se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP- (www.contratos.gov.co) y en la página web de la empresa</i></p>		<p><i>Gestion de Contratación</i></p>	<p><i>enero</i></p>	
	OBSERVACIONES:						

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente

	PROCESO GESTION DE PLANEACIÓN	PA-GP-03
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 05-29-01-2020
		Página 60 de 60

## 9. SEGUIMIENTO

A la Oficina de Control Interno de gestión, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno de Gestión, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno de gestión realizará seguimiento (Cuatrimestral) 3 veces al año, así:

## 10. ANEXOS:

Matriz por subcomponentes. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Matriz por subcomponentes. Componente 2. Componente Racionalización de tramites

Matriz por subcomponentes. Componente 3. Rendición de Cuentas

Matriz por subcomponentes. Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Matriz por subcomponentes. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información-2019.

Matriz por Componente 6. Iniciativas Adicionales

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
LIVIS MARIA ORTEGA MEDINA	CRISTOVAL MAESTRE AMAYA	RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Profesional Universitario Gestión Integral	Jefe Gestión de Integral	Gerente