



ENTIDAD	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA – EMSERCOTA S.A. E.S.P.
VIGENCIA	Diciembre 30 de 2023.
FECHA DE PUBLICACIÓN	Enero 12 de 2024.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO CORRUPCIÓN / MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO ACTIVIDADES	PORCENTAJE DE AVANCE
1. Política de Administración de Riesgos.	1.1	Socializar la política de administración del riesgo de EMSERCOTA SA ESP.	Gerencia Área Administrativa	<p>La Política de Administración del Riesgo en EMSERCOTA S.A. E.S.P. se encuentra adoptada mediante la Resolución Administrativa No. 014 del 16 de febrero de 2018.</p> <p>La presente política se encuentra publicada en la página institucional de la empresa, en el siguiente link:</p> <p>http://emsercota.gov.co/contratacion/2018/Politica_Administracion_del_Riesgo.pdf</p> <p>Mediante Comité de Coordinación de Control Interno se socializó la Política de Administración del Riesgo.</p>	100%
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Gerencia Áreas EMSERCOTA	<p>Se continua validando y generando estrategias y capacitaciones en cuanto a Gestión del Riesgo.</p>	60%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
COMPONENTE No. 1
GESTIÓN DEL RIESGO CORRUPCIÓN / MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO ACTIVIDADES	PORCENTAJE DE AVANCE
3. Consulta y Divulgación.	3.1	Publicació del mapa de riesgos de corrupción en la página web institucional.	Gerencia Comunicaciones EMSERCOTA	El mapa de Riesgos de Corrupción vigente se encuentra publicado en el siguiente link de la página web institucional: https://emsercota.gov.co/matriz-de-riesgo-institucional-2022/	100%
4. Monitoreo y Revisión.	4.1	Seguimiento a la ejecución de las actividades establecidas en el mapa de riesgos de corrupción.	Asesor Control Interno	Se anexa a este documento el seguimiento a las actividades de control establecidas en el mapa de riesgos de corrupción, con fecha de corte 30 de agosto de 2023.	100%
	4.2	Publicación del seguimiento de los riesgos de corrupción en la página web institucional.	Asesor Control Interno Comunicaciones EMSERCOTA	El mapa de Riesgos de Corrupción vigente se encuentra publicado en el siguiente link de la página web institucional: https://emsercota.gov.co/matriz-de-riesgo-institucional-2023/	100%
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a las actividades establecidas en el mapa de riesgos de corrupción, verificando el cumplimiento de cada una de las acciones programadas.	Asesor Control Interno	Se anexa a este documento el seguimiento a las actividades de control establecidas en el mapa de riesgos de corrupción,	100%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 2
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
1. Racionalización De Trámites	1.1	Establecer la estrategia de racionalización de trámites en EMSERCOTA SA ESP, mediante el establecimiento de los trámites aplicables de acuerdo a lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	Gerencia. Áreas EMSERCOTA.	Emsercota SA ESP, establece la estrategia de racionalización de trámites en el siguiente link https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/busca_dortramites .	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 3
RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar la página web de la entidad con la información requerida por la Ley de transparencia. (Ley 1712 de 2014).	Gerencia Áreas EMSERCOTA. Comunicaciones EMSERCOTA.	Se hace necesario seguir trabajando con la actualización de la Pagina Web de la Entidad, debido al cambio y migración de la misma hace falta la información que se había reportado de las vigencias anteriores.	50 %



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 3
RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
	1.2	Publicación del Control Social de EMSERCOTA SA ESP de la vigencia 2021.	Gerencia Área Facturación y Recaudo.	En el mes de marzo de 2023 se publicó en la página web institucional y en periódico el Control Social de EMSERCOTA SA ESP de la vigencia 2022.	100%
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Desarrollo del componente de diálogo. (Audiencias públicas realizadas por EMSERCOTA SA ESP.).	Gerencia Áreas EMSERCOTA.	La Empresa realizó el día la audiencia de Rendición de cuentas en el mes de diciembre junto con la Alcaldía Municipal y demás entes descentralizados del municipio	100%
	2.2	Establecimiento de elementos relacionados con el dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, a través de canales de comunicación como redes sociales, correos electrónicos y atención directa con el usuario.	Gerencia Áreas EMSERCOTA.	Esta actividad se realiza de manera permanente en la Entidad.	80%
3. Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a funcionarios de EMSERCOTA (Comunicado Interno) y usuarios (Página Web) sobre la importancia de la participación en los eventos de rendición de cuentas.	Gerencia Áreas EMSERCOTA.	Desde el mes de octubre de 2023 dentro de la Entidad se dio inicio a toda la estrategia de la Audiencia de rendición de cuentas junto con los líderes y equipo de trabajo dando a conocer la importancia de esta rendición.	100%
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación a la gestión con base a acciones y recomendaciones realizadas por los usuarios.	Gerencia Áreas EMSERCOTA. Asesor Control Interno.	Se realizó verificación y tabulación de las preguntas y sugerencias realizadas por los ciudadanos, se dio respuesta de las mismas y se abordaron los temas específicos en el informe de la Rendición de los mismos.	100%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 4

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.	1.1	Implementación y/o actualización de los procedimientos de Atención a Usuarios de acuerdo a lineamientos de transparencia de EMSERCOTA SA ESP.	Áreas EMSERCOTA.	<p>La empresa cuenta con los contratos de condiciones uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en donde están establecidos los deberes y derechos de los usuarios.</p> <p>EMSERCOTA SA ESP, Cuenta con la alineación de los procedimientos relacionados con la estrategia antitrámites de EMSERCOTA SA ESP con el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.</p>	90 %
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Garantizar el cumplimiento de los canales de atención establecidos para el servicio al ciudadano (Presencial, telefónico, virtual).	Gerencia Atención a Usuarios	<p>La empresa cuenta con la oficina de atención a usuarios de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011. La empresa cuenta con canales de atención establecidos para el servicio al ciudadano de la siguiente forma:</p> <p>Presencial: Calle 12 No. 4 -35 Cota, Cundinamarca.</p> <p>Telefónico: (1) 864 14 25</p> <p>Virtual: Formulario de atención al usuario: http://emsercota.gov.co/inicio/pqr/</p> <p>Adicionalmente. EMSERCOTA cuenta con un chat virtual en su página web.</p>	90%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 4

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
3. Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que tienen comunicación directa con los usuarios, a través de capacitaciones.	Gerencia Área Administrativa	EMSERCOTA SA ESP sigue generando estrategias que fortalezcan el trabajo en equipo, sin embargo se hace necesario fortalecer el Plan de capacitaciones según necesidades de cada proceso.	80%
4. Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento semestral a la oficina de atención a usuarios, verificando el cumplimiento de la Ley.	Asesor Control Interno	Se realizó el segundo seguimiento semestral PQRSD de la vigencia 2023 por parte de la contratista de apoyo de Control Interno.	100 %
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Caracterización de los usuarios, usuarios y grupos de interés.	Gerencia. Áreas EMSERCOTA.	Actividad pendiente para la vigencia.	0%
	5.2	Establecimiento de los canales de comunicación de acuerdo al resultado de la encuesta de caracterización.	Gerencia. Áreas EMSERCOTA.	Actividad pendiente para la vigencia.	0%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 5

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
1. Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1	Actualización de la página web institucional, de acuerdo a los requerimientos de la Ley de transparencia. (Ley 1712 de 2014).	Gerencia. Áreas EMSERCOTA.	Se hace necesario seguir trabajando con la actualización de la Pagina Web de la Entidad, debido al cambio y migración de la misma hace falta la información que se había reportado de las vigencias anteriores.	50%
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Garantizar el cumplimiento de los canales de atención establecidos para el servicio al ciudadano (Presencial, telefónico, virtual).	Gerencia. Atención a Usuarios.	La empresa cuenta con la oficina de atención a usuarios de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011. La empresa cuenta con canales de atención establecidos para el servicio al ciudadano de la siguiente forma: Presencial: Calle 12 No. 4 -35 Cota, Cundinamarca. Telefónico: (1) 864 14 25 Virtual: Formulario de atención al usuario: http://emsercota.gov.co/ultimo/pqr/ Adicionalmente. EMSERCOTA cuenta con un chat virtual en su página web.	90%
3. Instrumentos de gestión de la información.	3.1	Elaboración y adopción de los instrumentos de gestión de la información.	Áreas EMSERCOTA.	Actividad pendiente para la vigencia.	0%
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Definición de medios con criterio diferencial de accesibilidad en EMSERCOTA SA ESP.	Áreas EMSERCOTA.	Actividad pendiente para la vigencia.	0%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 5

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
5. Monitoreo.	5.1	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Atención a Usuarios	EMSERCOTA consolida las solicitudes de acceso a la información, de acuerdo a lo establecido en la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v.2."	100 %

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE No. 6

INICIATIVAS ADICIONALES

SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	PORCENTAJE DE AVANCE
1. Prevención y lucha contra la corrupción	1.1	Implementación de acciones para evitar el fraude y los delitos electrónicos, de acuerdo a lo establecido en la Circulares 001 y 002 de 2019 de la Contraloría de Cundinamarca.	Gerencia. Áreas EMSERCOTA. Asesor Control Interno.	La Entidad actualizó el inventario de equipos de cómputo, sus mantenimientos respectivos. Sin embargo se hace necesario generar estrategias efectivas que mitiguen el riesgo de los delitos informáticos, dentro de la Entidad.	50%



ANEXO 1. SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN EMSERCOTA S.A. E.S.P FECHA DE SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2023					
No.	PROCESO	RIESGO	CONTROL	PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO
1	Todos los procesos	Extralimitación de funciones en las decisiones institucionales en beneficio propio o de un tercero.	1. Manual de funciones. 2. Manual de contratación. 3. Plan de comunicaciones aplicado.	1. Inducción y re inducción permanente para el conocimiento de funciones, manuales y plataforma estratégica. 2. Entrega de funciones a los servidores públicos al momento de la firma del contrato de trabajo.	Para el mes de noviembre fue aprobada nueva Estructura Orgánica por parte de la Junta directiva, se crearon 19 nuevos cargos para los diferentes procesos. Se recomienda realizar una estrategia de inducción y reincidencia para la vigencia 2024, para generar sentido de pertenencia y claridad en las funciones a desempeñar para los miembros de la Empresa.
2	Gestión de Facturación Gestión de PQRS	Uso indebido de la información que reposa en las bases de datos	Entrega de información a través de las solicitudes formales.	1. Analizar las solicitudes de bases de datos por parte de diferentes entidades.	Se hace necesario generar estrategias de protección de las bases de datos que reposan en el área de facturación.
3	Todos los procesos	Cobro por la realización de un trámite o por una actividad propia de la prestación del servicio	1. Documentar los trámites que realiza los usuarios ante la ESP. 2. Socializar los valores de la organización en los servidores públicos. 3. Socializar las conductas riesgosas: penales, disciplinarias y fiscales.	1. Socializar los valores de la Empresa 2. Socializar conductas en contra de la Administración Pública: penales, disciplinarias y fiscales	En la vigencia no se han generado nuevos trámites ni cobros, se recomienda realizar la publicación de los valores de los cobros ya existentes.



SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN EMSERCOTA S.A. E.S.P FECHA DE SEGUIMIENTO: SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2023					
No.	PROCESO	RIESGO	CONTROL	PLAN DE ACCIÓN	SEGUIMIENTO
4	Todos los procesos	Solicitar bienes de consumo por parte de las dependencias para fines personales	<ol style="list-style-type: none">1. Revisión histórica de los consumos de la dependencia.2. Entregar las cantidades de acuerdo con el consumo histórico.3. Revisión periódica de las existencias de los bienes de consumo entregados por las diferentes dependencias.	<ol style="list-style-type: none">1. Establecer los rangos de consumos de acuerdo a la ejecución de las diferentes actividades.2. Establecer diferentes controles cuando los bienes de consumo superen topes en dinero.	<p>El área de almacén realiza un control de salidas de almacén, de manera individual por cada funcionario de EMSERCOTA SA ESP.</p> <p>Se recomienda para la vigencia 2024 establecer nuevos parámetros de control para el manejo de Almacén de la Empresa.</p>

Elaboró

Gimena Pulido

Jefe de Control Interno