

Enero de
2018



EMSERCOTA

Empresa de Servicios Públicos de Cota

NIT: 900.124.654-4

**Empresa de Servicios Públicos de Cota
EMSERCOTA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

Vigencia 2018

JENNY PAOLA ARANGUREN LEÓN

GERENTE



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 2 de 13

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.	3
1. OBJETIVO GENERAL.	3
2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.	3
3. ALCANCE Y APLICACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	4
4. MARCO LEGAL	4
5. MARCO TEÓRICO	4
5.1. TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN.	5
5.2. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN.....	5
6. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	8

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 3 de 13

INTRODUCCIÓN.

Para EMSERCOTA SA ESP es muy importante el acercamiento de la entidad a los ciudadanos y la lucha contra la corrupción en la institución, ya que esta afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

EMSERCOTA SA ESP ha diseñado este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano enmarcado en la Ley 1474 de 2011, con el fin de lograr que todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos al interior de la empresa sean desarrolladas bajo la óptica ética y transparente, indispensable para alcanzar el fin esencial de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.


De acuerdo a la guía ofrecida por la Secretaria de la Transparencia del Departamento de la Presidencia de la República - "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano versión 2.0", la Empresa de Servicios Públicos de Cota EMSERCOTA SA ESP estructura y construye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018.

1. OBJETIVO GENERAL.

Definir actividades que contribuyan a la lucha contra la corrupción dentro de la institución, a través del establecimiento de un plan que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política y en la Ley 1474 de 2011, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.-

- Atender las principales causas que generan corrupción, fortaleciendo la cultura de probidad, transparencia y comportamientos éticos de los funcionarios, contratistas, proveedores y, en general, todas las partes interesadas.
- Diseñar e implementar controles para minimizar los riesgos de corrupción en EMSERCOTA SA ESP.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 4 de 13

- Habilitar un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas, que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Establecer y fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en EMSERCOTA SA ESP, realizando para ello el debido proceso de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa, utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
- Establecer acciones al interior de la entidad que permitan garantizar una efectiva gestión de la rendición de cuentas.

3. ALCANCE Y APLICACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO.


Los lineamientos, estrategias, mecanismos y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción establecidos en el presente documento, serán cumplimiento y aplicabilidad en todos los procesos, áreas y partes interesadas de EMSERCOTA SA ESP.

4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Decreto Ley 128 de 1976.
- Decreto Ley 01 de 1984.
- Ley 80 de 1993.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 617 de 2000.
- Ley 734 de 2002.
- Ley 819 de 2003.
- Ley 850 de 2003.
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 0019 de 2012.

5. MARCO TEÓRICO

El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 5 de 13

5.1. TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN.


Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, la cual se realiza para obtener un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitaria. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- **Corrupción política:** Obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- **Corrupción administrativa pública:** Uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
- **Corrupción corporativa:** Uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
- **Corrupción privada:** Aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.
- **Abuso de poder:** Expresada mediante el uso de oportunidades, desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.

5.2. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN.

- Falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.
- Debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- Ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de las entidades, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- Degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 6 de 13


- Interés fundamental para acceder a posiciones públicas, principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- Impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados.
- Complicidad de diferentes sectores con la corrupción.
- Uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del estado y de particulares.
- Asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.

6. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

EMSERCOTA SA ESP rechaza cualquier acto de corrupción de sus funcionarios y grupos de interés en general y gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011, combatiendo cualquier manifestación de corrupción.

Por lo anterior, EMSERCOTA SA ESP ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en general, facilitando mecanismos de participación ciudadana para la divulgación y seguimiento de sus planes y programas sintetizados en los siguientes componentes:


- **Primer Componente:** Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
- **Segundo Componente:** Racionalización de trámites.
- **Tercer Componente:** Rendición de cuentas.
- **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- **Quinto Componente:** Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
- **Sexto Componente:** Iniciativas adicionales.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 7 de 13

7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces efectuará el seguimiento a la implementación y avances de las actividades consignadas en este documento tres (3) veces al año de la siguiente manera:

- **Primer Seguimiento:** Con corte al 30 de abril. La publicación se realizará en la página web institucional dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo Seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación se realizará en la página web institucional dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer Seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación se realizará en la página web institucional dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSECOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 8 de 13


8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA EMSECOTA SA ESP.

VIGENCIA: AÑO 2018.


FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2018.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO CORRUPCIÓN / MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Política de administración de riesgos	1.1	Socializar y publicar la política de administración del riesgo de EMSECOTA SA ESP.	Política de Administración del Riesgo	No. Publicaciones realizadas / No. Publicaciones programadas	Gerencia	Vigencia 2018
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción	No. Riesgos actualizados	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018
3. Consulta y divulgación	3.1	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web institucional.	Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos publicado	Gerencia	Vigencia 2018
4. Monitoreo y revisión	4.1	Seguimiento a las actividades de control establecidas en el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	Asesor Control Interno	Abril 2018 Agosto 2018 Diciembre 2018


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 9 de 13

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO CORRUPCIÓN / MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4. Monitoreo y revisión	4.2	Publicación del seguimiento de los riesgos de corrupción en la página web institucional.	Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicaciones realizadas / Publicaciones programadas	Técnico Sistemas Asesor Control Interno	Mayo 2018. Septiembre 2018. Enero 2019.
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, verificando el cumplimiento de cada una de las acciones programadas.	Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	Asesor Control Interno	Abril 2018 Agosto 2018 Diciembre 2018


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Racionalización De Trámites	1.1	Establecer la estrategia de racionalización de trámites en EMERCOTA SA ESP, mediante el establecimiento de los trámites aplicables en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	Procedimientos de priorización y racionalización de trámites	No. procedimientos actualizados / Total procedimientos	Gerencia Dueños de Procesos Técnico PQR.	Vigencia 2018.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 10 de 13

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 3 RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
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).	Página web Institucional	Porcentaje de Implementación Ley 1712 de 2014	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018
	1.2	Publicación del Control Social de EMSERCOTA SA ESP de la vigencia 2017.	Control Social EMSERCOTA SA ESP	Publicación Control Social	Gerencia Técnico Comercial	Marzo de 2018
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.).	Audiencias públicas	No. audiencias ejecutadas / No. audiencias programadas	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018
	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.	Dialogo de doble vía	No. de elementos establecidos en la vigencia	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018
3. Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a servidores (Comunicado Interno) y ciudadanos (Página Web) sobre la importancia de la participación en los eventos de rendición de cuentas.	Rendición de Cuentas.	No. socializaciones en rendición de cuentas	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación a la gestión con base a acciones y recomendaciones realizadas por los ciudadanos.	Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional	No. Recomendaciones / propuestas realizadas.	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 11 de 13

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Actualización de los procedimientos de Atención a Usuarios de acuerdo a lineamientos de transparencia de EMERCOTA SA ESP.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	No. procedimientos actualizados / Total procedimientos	Dueños de Proceso	Vigencia 2018
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).	Fortalecimiento canales de atención.	No. Informes de Seguimiento Oficina Atención a Usuarios.	Gerencia Atención a Usuarios	Vigencia 2018
	2.2	Publicación de los deberes y derechos de los usuarios.	Fortalecimiento canales de atención.	Publicación deberes y derechos de usuarios	Atención a Usuarios	Vigencia 2018
3. Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden a los ciudadanos a través de procesos de capacitación.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	No. capacitaciones realizadas / No. capacitaciones programadas	Gerencia Profesional Administrativa	Vigencia 2018
4. Normativo y procedimental	4.1	Alinear los procedimientos de P.Q.R realizados en EMERCOTA con los procedimientos establecidos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	No. procedimientos actualizados / Total procedimientos	Gerencia Profesional Administrativa	Vigencia 2018
	4.2	Elaborar semestralmente informes de la oficina de atención a usuarios para verificar el cumplimiento de la Ley y, en caso que se presente, identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	Asesor Control Interno	Junio 2018 Diciembre 2018

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMERCOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 12 de 13

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Encuesta de caracterización	Gerencia Profesional Administrativa	Vigencia 2018
	5.2	Establecimiento de los canales de comunicación de acuerdo al resultado de la encuesta de caracterización.	Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	No. canales implementados en la vigencia	Gerencia Profesional Administrativa	Vigencia 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE No. 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1	Elaborar el Plan de acción para la implementación de la Ley de transparencia. (Ley 1712 de 2014).	Transparencia y acceso a la información pública	Nivel de implementación Ley 1712 de 2014	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018
	1.2	Actualizar la página web de la entidad con la información requerida por la Ley de transparencia. (Ley 1712 de 2014).	Transparencia y acceso a la información pública	Nivel de implementación Ley 1712 de 2014	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE COTA - EMSECOTA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Cód.: GET-PL001
	Fecha de emisión: 18/01/2018	Versión: 03	Página: 13 de 13

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
COMPONENTE No. 5
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Garantizar el cumplimiento de los canales de atención establecidos para el servicio al ciudadano (Presencial, telefónico, virtual).	Fortalecimiento canales de atención.	No. Informes de Seguimiento Oficina Atención a Usuarios.	Gerencia Atención a Usuarios	Vigencia 2018
3. Instrumentos de gestión de la información.	3.1	Elaboración y adopción de los instrumentos de gestión de la información.	Instrumentos de gestión de la información	No. de Instrumentos elaborados y adoptados.	Profesional Administrativa. Profesional Jurídica.	Vigencia 2018
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Definición de medios con criterio diferencial de accesibilidad en EMSECOTA SA ESP.	Criterio Diferencial de Accesibilidad	No. de medios con criterio diferencial de accesibilidad	Gerencia Profesional Administrativa	Vigencia 2018
5. Monitoreo.	5.1	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Monitoreo acceso a la información pública	Informe de solicitudes de acceso a la información	Atención a Usuarios	Vigencia 2018

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
COMPONENTE No. 6
INICIATIVAS ADICIONALES**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Prevención y lucha contra la corrupción	2.1	Revisión y actualización del Código de Ética y Código de Buen Gobierno de la Empresa.	Medidas anticorrupción	Código de ética y Código de buen gobierno actualizados.	Gerencia Dueños de Procesos	Vigencia 2018