



# PLAN ANTICORRUPCIÓN DE Y DE PARTICIPACIÓN AL CIDADADANO

Vigencia 2017

Carrera 11 No 10 – 55 Esquina  
Villagorgona (Candelaria)  
Teléfono: (+57 2) 260 6496  
Celular: 318 706 8540  
[www.emcandelaria.gov.co](http://www.emcandelaria.gov.co)  
[gerencia@emcandelaria.gov.co](mailto:gerencia@emcandelaria.gov.co)  
Valle del Cauca - Colombia



## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. FUNDAMENTO LEGAL</b> .....	4
<b>3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS</b> .....	5
<b>3.1. MISIÓN DE EMCANDELARIA E.S.P</b> .....	5
<b>3.2. VISIÓN DE EMCANDELARIA E.S.P</b> .....	5
<b>3.3. POLITICA DE CALIDAD</b> .....	5
<b>3.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES</b> .....	5
<b>3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD</b> .....	6
<b>3.6. PRINCIPIOS ÉTICOS</b> .....	7
<b>4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	8
<b>4.1 OBJETIVO GENERAL</b> .....	8
<b>4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	8
<b>4.3. METODOLOGÍA</b> .....	9
<b>4.4. ALCANCE DEL PLAN</b> .....	10
<b>4.5. DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN</b> .....	10
<b>4.6. DEBILIDADES</b> .....	10
<b>4.7. FORTALEZAS</b> .....	10
<b>5. COMPONENTES</b> .....	11
<b>5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	11
<b>5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	12
<b>5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	12
<b>5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b> .....	14
<b>5.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> .....	15
<b>5.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES</b> .....	17

## **PRESENTACIÓN**

La EMPRESA PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA, ha desarrollado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 1474 de 2011. Artículo 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

De Acuerdo a lo anterior la Gerencia, el Grupo Directivo, el Personal Administrativo, Técnico y Operativo de EMCANDELARIA, a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, la Responsabilidad Social Empresarial, la retroalimentación con el cliente interno (Junta Directiva, empleados públicos, trabajadores Oficiales, personal en misión, contratistas OPS, Organización Sindical), cliente externo (suscriptores, usuarios, proveedores y contratistas) y partes interesadas (Veedurías, comités de desarrollo y control Social, entidades de control y vigilancia).

Dispone el artículo 73 de la ley L474 de 2011 lo siguiente:

*ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)*

**SARA EVA MENDOZA DOMÍNGUEZ**  
**Gerente**

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente Plan Anticorrupción busca adoptar y aplicar medidas que ayuden a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en la entidad y mejorar los servicios de atención a los ciudadanos definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos a través del buzón dispuesto para dichos fines.

Este Plan incluye las estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la entidad.

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer pues se puede afirmar que no hay actividad en la vida que no incluya un riesgo, por eso es nuestro deber tomar medidas que permitan disminuirlos e inclusive eliminarlos, con el fin de evitar toda posibilidad de eventos que puedan entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones de EMCANDELARIA y afectar el logro de sus objetivos.

Por último, el presente plan también busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos. Para esto la entidad ha definido acciones que busca que los funcionarios públicos desarrollemos una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en todo nuestro accionar administrativo y de servicios.

## **2. FUNDAMENTO LEGAL**

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal)
- Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (Moralidad en la Administración Pública)
- Ley 489 de 1998, Art. 32 (Democratización de la Administración Pública)
- Ley 599 de 2000 (Código Penal)
- Ley 678 de 2001 (Acción de Repetición)
- Ley 734 de 2000 (Código Único Disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación)

- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Documento CONPES 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Anti trámites)
- Decreto 1082 de 2015 (Reglamenta Contratación)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)

### **3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS**

#### **3.1. MISIÓN DE EMCANDELARIA E.S.P**

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y de alcantarillado, cuyo objetivo principal es satisfacer las necesidades buscando bienestar para la comunidad, basados en nuestra experiencia y trayectoria en el mercado, brindando así eficiencia y oportunidad en los servicios, contando con personal competente, calificado y altamente comprometido con el medio ambiente.

#### **3.2. VISIÓN DE EMCANDELARIA E.S.P**

Del Municipio de Candelaria Valle, para el año 2018 será una empresa sostenible y competitiva en el mercado, que invertirá en la comunidad con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico a través de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua y alcantarillado con calidad y eficiencia.

#### **3.3. POLITICA DE CALIDAD**

EMCANDELARIA E.S.P del Municipio de Candelaria Valle, garantiza la prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en términos de calidad, continuidad, oportunidad y mejoramiento ambiental, con recurso humano competente y calificado, generando satisfacción a nuestros clientes. Para ello contará con mecanismos de participación ciudadana, un manejo adecuado de los recursos físicos y financieros y el compromiso con el mejoramiento continuo.

#### **3.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

- Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley, para evitar propiciar escenarios o situaciones de riesgo de corrupción.

- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Determinar las actividades para dirigir y controlar a la entidad frente a situaciones de riesgo de corrupción con el propósito de que estos sean administrados a través de la Política de Administración del Riesgo de tal forma que se evite o se reduzca su probabilidad de ocurrencia y materialización.
- Propiciar mecanismos de colaboración interinstitucional para el intercambio de información entre entidades públicas que facilite el acceso y entrega de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales prestados por EMCANDELARIA E. S. P.
- Cumplir las directrices establecidas en el Instructivo de Audiencias Públicas (150-I-01), el cual está documentado y controlado a través del Sistema de Gestión Integrado SGI, en este se establecen los mecanismos y el procedimiento mediante el cual, la Empresa de Servicios Públicos de EMCANDELARIA E. S. P, realiza las audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en EMCANDELARIA E. S. P, de conformidad con la Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario, la Ley 599 de 2000, el Reglamento Interno de Trabajo aprobado mediante la Resolución No 09 del 19 de Agosto de 2010 del Ministerio de la Protección Social y demás normas complementarios y/o reglamentarias.

### 3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- **AUTOCONTROL:** Es la que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **AUTOREGULACION:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos

en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

- **AUTOGESTION:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

### 3.6. PRINCIPIOS ÉTICOS

- **CALIDAD:** La administración de EMCANDELARIA E.S.P. Del Municipio de Candelaria Valle del Cauca I basa sus actuaciones en la mejora continua de sus procesos para un desempeño global de la organización y el logro permanente de la eficacia, eficiencia y efectividad.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** La Entidad aplicara todos los procedimientos técnicos y directrices organizacionales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno.
- **EQUIDAD:** Mediante la ecuanimidad en la asignación de funciones, responsabilidades y recursos, permitiendo que todos los funcionarios de la Entidad tengan igualdad de oportunidades.
- **EFICACIA:** La empresa EMCANDELARIA E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca debe atender las necesidades de la Comunidad, para dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos de manera óptima, en términos de oportunidad y economía.
- **EFICIENCIA:** La empresa EMCANDELARIA E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca debe constantemente racionalizar los procesos para optimizar el uso de los recursos, maximizar los resultados, de tal manera que logre sus objetivos en términos de satisfacción.
- **EFFECTIVIDAD:** Dar todo de sí, logrando el objetivo propuesto y utilizando racionalmente los recursos. La empresa EMCANDELARIA E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca trabaja optimizando los recursos disponibles, para el cumplimiento del plan de Desarrollo y los objetivos trazados en las políticas que se implementan para la satisfacción de la comunidad.

- **LA CULTURA DEL AUTOCONTROL:** Se constituye como elemento fundamental en la búsqueda de la perfección y la excelencia, por ello, la Administración de la empresa EMCANDELARIA E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca encamina sus acciones para que cada uno de sus funcionarios actúe acorde con los procesos y procedimientos establecidos en la entidad y la normatividad legal vigente.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es la integridad en el actuar y en el decidir ser fiel a sus convicciones, eficiente y eficaz en el cumplimiento de las obligaciones contraídas, en las funciones asignadas, en el tiempo de acuerdo a requisitos legales exigidos para la presentación de la información. La empresa EMCANDELARIA E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca como ente público al servicio de la comunidad asume su función de cumplir con las promesas y proyectos orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad en el desarrollo de sus planes o programas.

#### **4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

##### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de EMCANDELARIA E. S. P, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgo de corrupción en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Procesos, Procesos de Apoyo y los Procesos de Evaluación, Seguimiento y Mejora

##### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Prevenir eventos de corrupción al interior de EMCANDELARIA durante la vigencia 2017.
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra la corrupción.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.



- Promover herramientas tendientes a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos en los diferentes sectores de inversión.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Darle continuidad al funcionamiento del buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad.
- Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.

### **4.3. METODOLOGÍA**

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se adelantaron las siguientes actividades:

- A. Definición del equipo de trabajo encargado:** Se dispuso que la Mesa Directiva de Emcandelaria y Secretaría General de la Corporación se encargarían del diagnóstico y elaboración del presente Plan como parte integral de sus funciones administrativas.
- B. Convocatoria de Reuniones de Trabajo:** El equipo de trabajo realizó reuniones internas para socializar la metodología a aplicar en el desarrollo del proceso de elaboración, las normas que regulan el trámite y el cronograma del proceso.
- C. Identificación de los riesgos de corrupción:** La Mesa Directiva adelanto reuniones tendientes a identificar los riesgos de corrupción que posiblemente pueden estar presentes al interior de Emcandelaria.
- D. Detección de las principales causas de corrupción:** Se diagnosticaron los riesgos identificados y se establecieron sus posibles causas.
- E. Propuestas de las acciones de mejora y estrategias anticorrupción:** Se propusieron por los miembros del equipo de trabajo las distintas estrategias que se adelantarán en el 2016 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.
- F. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**
- G. Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan.**

#### **4.4. ALCANCE DEL PLAN**

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para el buen Gobierno de nuestro Municipio. Emcandelaria – Valle ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionado del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad al Marco Legal aplicable a la Gestión Pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción el presente Plan debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales Emcandelaria para mantener estándares de calidad y transparencia.

#### **4.5. DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN**

Como mecanismo previo para orientar la elaboración del Plan Anticorrupción, el equipo de trabajo se reunió para hacer un diagnóstico general de Emcandelaria con el fin de identificar a groso modo las debilidades y las fortalezas, según sean internas o externas a la Corporación

#### **4.6. DEBILIDADES**

- Equipos de Cómputo Obsoletos.
- Se requiere de nuevos sistemas de información.
- Poca interacción con la comunidad por medio de canales de comunicación.
- Debilidad en el sistema de control interno.
- No Tiene creada e integrada la Comisión Especial de Ética
- Desactualizado el Reglamento Interno de Emcandelaria.

#### **4.7. FORTALEZAS**

- Experiencia de la Junta Directiva y Secretaria de Emcandelaria.
- Personal competente en el proceso de contratación.
- Goza de independencia administrativa y presupuestal.
- Esta registrado en el Portal de Contratación y publica en el SECOP.
- Lleva correctamente el archivo y aplica las tablas de retención documental.

## 5. COMPONENTES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya se vienen ejecutando en la entidad en desarrollo de dichas políticas.

### 5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Esta herramienta permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos. A continuación las actividades a realizar durante la vigencia:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
<b>Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos</b>	1.1	Definir por parte de la entidad la Política de Administración de Riesgos de acuerdo a la normatividad que corresponde al MECI 1000:2014 y la NTCGP 1000:2009	Definición de la Política de Administración de Riesgos	Comité MECI Calidad	31/03/2017
	1.2	Aprobar mediante un acto administrativo la Política de Administración de Riesgos de la entidad.	Acto administrativo (Resolución) mediante el cual se adopta la Política de Administración de Riesgos	Gerente	07/04/2017
	1.3	Socialización de la Política de Administración de Riesgos con los funcionarios de la entidad.	Actividades que demuestren la socialización	Talento Humano	05/05/2017
<b>Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011	Mapa de Riesgos de Corrupción	Comité MECI Calidad	30/06/2017

<b>Subcomponente 3. Consulta y Divulgación</b>	3.1	Carga de riesgos de corrupción al aplicativo IntraFile© herramienta Administración de Riesgos, para consulta de los funcionarios de la entidad	Riesgos cargados en el aplicativo IntraFile©	Calidad	07/07/2017
	3.2	Socialización y comunicación al área operativa a través de diferentes canales	Actividades que demuestran la socialización	Talento Humano	31/07/2017
	3.3	Carga del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web institucional para los diferentes grupos de interés	Riesgos cargados en la Página Web Institucional	Gerente	31/07/2017
<b>Subcomponente 4. Seguimiento</b>	4.1	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de Seguimiento	Control Interno	30/11/2017

## 5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la entidad, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Después de realizar un análisis de los procedimientos internos se define implementar el que sigue:

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.	Calidad	31/03/2017
2	Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	Calidad	28/04/2017
3	Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.	Calidad	31/07/2017
4	Seguimiento y Control	Control Interno	30/11/2017

## 5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Generar información de calidad para los diferentes grupos de interés cumpliendo con criterios de oportunidad, objetividad, veracidad y de fácil acceso.	Plan de Comunicaciones	Gerencia	31/03/2017 - 31/12/2017
	1.2	Realizar gestión de promoción y divulgación del proceso de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés partiendo de un lenguaje claro y comprensible.	Plan de Comunicaciones	Gerencia	31/03/2017 - 31/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y directo con nuestro Grupos de Interés.	Evento Rendición de Cuentas	Gerencia	28/04/2017
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicidad por diferentes canales para dar a conocer la normatividad referente a la rendición de cuentas	Material POP	Gerencia	31/03/2017 - 31/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas.	Encuestas realizadas y tabuladas e Informe	Control Interno	28/04/2017
	4.2	Publicar por los diferentes canales el resultado de la encuesta para consulta de la comunidad	Página Web Actualizada	Gerencia	31/03/2017 - 31/12/2017
	4.3	En caso de requerirse, de acuerdo a la retroalimentación con los grupos de interés, se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la Página web	Plan de Mejoramiento	Control Interno	31/03/2017 - 31/12/2017

#### 5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Documentación del proceso que lidera la atención al usuario	Documentos de Calidad asociados (Caracterización, Procedimientos, Formatos, Instructivos, etc.)	Calidad Líder de Proceso Gestión Comercial	31/03/2017
	1.2	Realizar reuniones mensuales para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar.	Actas de Reunión	Líder de Proceso y su equipo de trabajo	03/04/2017 - 31/12/2017
	1.3	Implementación del procedimiento Seguimiento y Control a los Derechos de Petición Quejas Reclamos o Sugerencias	Procedimiento Seguimiento y Control a los Derechos de Petición Quejas Reclamos o Sugerencias implementado	Líder de Proceso Calidad	21/04/2017
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Definir e implementar los diferentes canales de acceso a la información que la entidad tendrá a disposición de los usuarios	Canales definidos e implementados	Comité MECI Calidad	31/03/2017 - 31/12/2017
	2.2	Disponer en la Página Web Institucional, la información relevante sobre la atención al usuario	Página Web actualizada	Calidad	31/03/2017 - 31/12/2017
	2.3	Implementar un sistema de información que permita la	Sistema de información acorde con el procedimiento	Líder del Proceso	31/03/2017 - 31/12/2017

		trazabilidad de las PQRS			
	2.4	Definir indicadores del proceso	Indicadores del proceso	Líder del Proceso	31/03/2017
	2.5	Establecer protocolo de atención al usuario que defina los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al usuario de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada y estandarizada	Protocolo de atención al usuario	Calidad	31/03/2017
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Implementar mecanismos que contribuyan a fortalecer las competencias de los funcionarios de atención a los usuarios	Capacitaciones realizadas para fortalecer la cultura de servicio al usuario	Talento Humano	31/03/2017 - 31/12/2017
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Realización de informes semestrales sobre atención de PQRS	Informe PQRS semestral	Control Interno	14/07/2017 19/01/2018
	4.2	Actualización continua del normograma del proceso Gestión Comercial a través del aplicativo IntraFile©	Normograma Actualizado	Calidad Líder de Proceso	31/03/2017 - 31/12/2017
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Establecer herramientas para caracterizar los usuarios	Catastro de usuarios	Lider del proceso	31/12/2017
	5.2	Realizar evaluaciones de percepción de los usuarios de manera semestral	Informe de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Control Interno	14/07/2017 19/01/2018

## 5.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública

en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	A través de la página web de la entidad, recopilar y estructurar la información del Plan Anticorrupción y de Gobierno en Línea	Página Web actualizada		Calidad	31/03/2017 - 31/12/2017
	1.2	Establecer el plan de divulgación frente a los avances del Plan Anticorrupción y de Gobierno en Línea	Página Web actualizada		Calidad	31/03/2017 - 31/12/2017
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Implementación de la publicación y divulgación de la información pública – transparencia activa acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Página Web actualizada		Calidad	31/03/2017 - 31/12/2017
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar campañas de actualización de información respecto al inventario de activos de información, el esquema de publicación y el índice de información clasificada y reservada.	Página Web actualizada		Calidad	31/03/2017 - 31/12/2017



<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar a través de la página web de la entidad una sección de los componentes de transparencia de la información, participación en línea y gobierno en línea.	Página Web actualizada		Calidad	31/03/2017 - 31/12/2017
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a la información.	Informe de solicitudes		Control Interno	14/07/2017 19/01/2018

## 5.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

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

**Códigos de Ética:** Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente</b> Iniciativas Adicionales	1.1	Código de Ética	Código de Ética	Comité MECI Calidad	31/03/2017