

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CUIDADANO

Vigencia 2018

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

PRESENTACIÓN.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
1.3. METODOLOGÍA.....	5
1.4. ALCANCE DEL PLAN.....	6
2. COMPONENTES.....	6
2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	7
2.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	8
2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10
2.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	12

En este sentido y enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para la vigencia 2018 se definen los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:..... 9

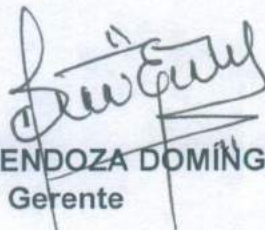
## PRESENTACIÓN

La EMPRESA PÚBLICAS MUNICIPALES DE CANDELARIA, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, de conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, buscando promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción de la entidad.

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), 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. (...)*



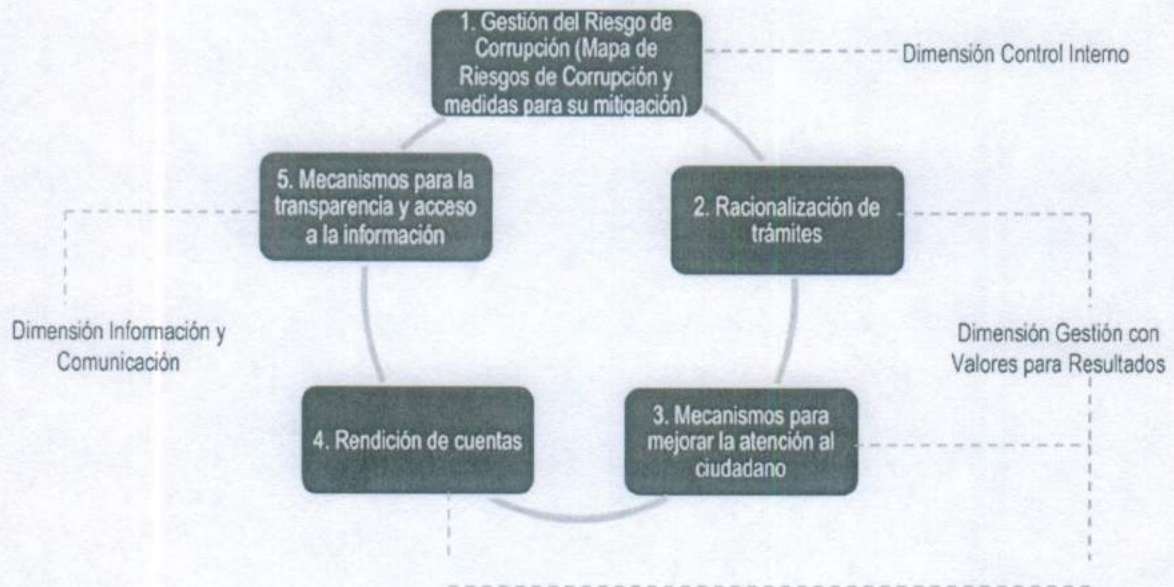
SARA EVA MENDOZA DOMÍNGUEZ  
Gerente

## 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 Plan el integrado por cinco (5) componentes que cuentan con sus respectivos parámetros y soporte normativo. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:



## 2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 1.1. 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

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prevenir eventos de corrupción al interior de EMCANDELARIA durante la vigencia 2018.
- 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.

### 1.3. 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 2018 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.

#### **1.4. ALCANCE DEL PLAN**

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 es aplicable a todos los procesos de EMCANDELARIA ESP.

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.

## **2. COMPONENTES**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 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.

## 2.1. 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
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Aprobar mediante un acto administrativo la Política de Administración de Riesgo de la entidad.	Acto administrativo (Resolución) mediante el cual se adopta la Política de Administración de Riesgos	Gerente	31/08/2018
	1.2	Socialización de la Política de Administración de Riesgos con los funcionarios de la entidad.	Actividades que demuestren la socialización	Talento Humano	31/12/2018
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011	Mapa de Riesgos de Corrupción	Comité MECI Calidad	21/12/2018
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	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	31/08/2018
	3.2	Socialización y comunicación al área operativa a través de diferentes canales	Actividades que demuestren la socialización	Talento Humano	31/08/2018
	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	31/08/2018
Subcomponente 4. Seguimiento	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	30/11/2018

## 2.2. 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	28/09/2018
2	Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	Calidad	30/10/2018
3	Realizar mejoras en tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.	Calidad	31/07/2018
4	Seguimiento y Control	Control Interno	30/11/2018

## 2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos interesados, el MinTIC presenta las actividades de mejora continua del componente de rendición de cuentas definidas para la vigencia 2018, en las cuales se proyecta la permanente divulgación de información de los avances y los resultados de la gestión del Ministerio, así

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar la actualización del Plan Estratégico Institucional	Plan de Comunicaciones	Gerencia	31/08/2018
	1.2	Publicar noticias referentes a la gestión institucional enmarcada en el Plan Vive Digital para la Gente	Plan de Comunicaciones	Gerencia	12/09/2018

<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	26/06/2018
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Utilizar los canales de redes sociales para visibilizar los ejercicios de participación enfocados a los grupos interesados	Material POP	Gerencia	18/12/2018
	3.2.	Presentar las evidencias de transmisiones virtuales donde exista participación de grupos interesados.	Plan de Comunicaciones	Gerencia	18/12/2018
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar monitoreo periódico de los componentes de Rendición de cuentas en el PAAC vigente.	Encuestas realizadas y tabuladas e Informe	Control Interno	28/08/2018
	4.2	Elaborar y publicar Informe General de la Estrategia de Rendición de Cuentas MinTIC 2018.	Página Web Actualizada	Gerencia	20/12/2018

#### 2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En este sentido y enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para la vigencia 2018 se definen los siguientes mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018				
Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1.1</b> Documentación del proceso que lidera la atención al usuario, ciudadanos y grupos interesados del ministerio	Documentos de Calidad asociados (Caracterización, Procedimientos, Formatos, Instructivos, etc.)	Calidad Líder de Proceso Gestión Comercial	30/08/2018
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1.</b> Realizar acciones para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos de la entidad conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013.	Canales definidos e implementados	Comité MECI Calidad	31/07/2018 - 31/12/2018
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	<b>3.1</b> Promover en los servidores los atributos de buen servicio	Capacitaciones realizadas para fortalecer la cultura de servicio al usuario	Talento Humano	31/04/2018 - 31/12/2018
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b> Establecer en medios virtuales y físicos de cómo dar respuesta al usuario según sus quejas	Informe PQRS semestral	Control Interno	12/07/2018 19/12/2018
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b> Realizar por medio de encuesta electrónica la satisfacción de los usuarios	Catastro de usuarios	Líder del proceso	31/12/2018
	<b>5.2</b> Participar en eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Informe de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Control Interno	12/07/2018 19/12/2018

## 2.5. 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

## 2.6. 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
Subcomponente Iniciativas Adicionales	1.1	Código de Ética	Código de Ética	Comité MECI Calidad	31/03/2017