

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE LEBRIJA, SANTANDER**

**EMPULEBRIJA E.S.P.**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**VIGENCIA  
2016**

**LUIS CARLOS FLOREZ LEAL  
GERENTE GENERAL**

**LEBRIJA, MARZO 29 DE 2016**

## **OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Estructurar el mapa de riesgos de corrupción y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, aplicando mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información y diálogo, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de la Empresa y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Garantizar el derecho fundamental del Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

- Fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar 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 Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P.

## COMPONENTES DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por las siguientes políticas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
- b) Estrategias antitrámites
- c) Rendición de Cuentas
- d) Mecanismos para Mejorar la Atención y el servicio al Ciudadano
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas Adicionales

### PRIMER COMPONENTE:

#### **a) GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.**

Este componente es una herramienta que establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Empresa de Servicios Públicos de Lebrija E.S.P., permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la presente metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, sus lineamientos se encuentran en la página [www.secretariadetranasperaencia.gov.co](http://www.secretariadetranasperaencia.gov.co).

El mapa de riesgos de corrupción se publicara en la página web de la empresa, durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario, para este año se tendrán en cuenta los equipos de trabajo para su respectivo seguimiento monitoreo y evaluación del mapa.

#### **Política de administración de riesgos de corrupción**

La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la empresa, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

Reducir el Riesgo: implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

En este orden de ideas, es necesario que dentro de la política de administración del riesgo de la empresa, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la empresa.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla:

- los objetivos que se esperan lograr;
- las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo;
- los riesgos que se van a controlar;
- las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y
- el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política.

### **Construcción del mapa de riesgos de corrupción:**

La Administración del Riesgo de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Lebrija ESP. Consta de cuatro etapas: Identificación, Análisis, Valoración y Administración del riesgo. Estas etapas son de vital importancia para desarrollar con éxito la administración del riesgo e implementar parámetros al respecto dentro de la entidad; para cada una de estas se cuenta con la participación de los funcionarios que ejecutan los procesos para lograr que las acciones determinadas alcancen los niveles esperados. A continuación se presenta la metodología y procedimiento para la implementación de las etapas:

### Identificación de riesgos de corrupción

La empresa de servicios públicos domiciliarios de Lebrija ESP – Santander, ha determinado las principales fuentes de riesgos de corrupción que atentan contra la misión, los objetivos de la empresa los cuales se clasifican en internos y externos: El objetivo específico de esta primera etapa, es identificar los eventos de riesgo en cada uno de los procesos. Debe entonces responderse a las preguntas sobre que puede suceder, dónde, cuándo, cómo y por qué.

La identificación del riesgo, deberá ser permanente e interactiva basada en el análisis de contexto estratégico y del proceso de planeación; debe partir de la claridad de los objetivos estratégicos de la empresa, para la obtención de resultados. Se tendrá como criterio básico, el aporte de los servidores públicos especialmente de los involucrados en los respectivos procesos.

La identificación del riesgo se basa en elaborar una lista exhaustiva de eventos que pueden tener efecto en los objetivos de los procesos. La identificación de los eventos de riesgo se realizará a través de la aplicación de una encuesta a las áreas responsables de los diferentes procesos, la cual constará de un formato, que contiene los conceptos esenciales para tal fin.

### Análisis del riesgo de Corrupción



Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Empresa de Servicios Públicos de Lebrija E.S.P. Santander y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

### **Establecer las causas**

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la empresa, Para tal efecto, se utilizan diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, se analizan los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

### **Descripción del riesgo de corrupción**

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento, según sea el caso. El riesgo esta descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos. Se contempla en el análisis aquellos procesos que en el quehacer de nuestra empresa. Áreas que resultan propensas a la corrupción:

Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).

- ✓ Concentración de autoridad o exceso de poder.
- ✓ Extralimitación de funciones.
- ✓ Ausencia de canales de comunicación.
- ✓ Amiguismo y clientelismo.

Financiero (está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).

- ✓ Inclusión de gastos no autorizados.

- ✓ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- ✓ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- ✓ Archivos contables con información incompleta.
- ✓ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

De contratación (como proceso o los procedimientos ligados a la administración).

- ✓ Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- ✓ Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- ✓ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- ✓ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- ✓ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- ✓ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- ✓ Urgencia manifiesta inexistente.
- ✓ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- ✓ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- ✓ Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con un financiamiento exuberante.

➤ De información y documentación

- ✓ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- ✓ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- ✓ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- ✓ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

- De investigación y sanción.
  - ✓ Fallos extemporáneos.
  - ✓ Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
  - ✓ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
  - ✓ Exceder las facultades legales en los fallos. Soborno (cohecho).
  
- De actividades regulatorias
  - ✓ Decisiones ajustadas a intereses particulares.
  - ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
  - ✓ Soborno (cohecho).
  
- De trámites y/o servicios internos y externos
  - ✓ Cobro por realización del trámite, (concusión).
  - ✓ Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
  - ✓ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
  
- De reconocimiento de un derecho,
  - ✓ Cobrar por el trámite (concusión).
  - ✓ Imposibilitar el otorgamiento de una cita o atención.
  - ✓ Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
  - ✓ Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
  
- consecuencias: determina efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos de la gestión de la administración.

### **Análisis del riesgo probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción**

El análisis del riesgo determina el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes dos (2) criterios:

Terminología de gestión del riesgo:

**Probabilidad:** “hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

**Impacto o consecuencia:** este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia de la administración frente al Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

Como se mencionaba en la definición, el riesgo se calcula mediante la relación de la severidad y la probabilidad de peligro. Esta etapa permite establecer criterios de calificación y evaluación de los riesgos que permitan tomar decisiones pertinentes sobre su tratamiento. Probabilidad, se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado (Por ejemplo: No. de veces / año), Por impacto se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo. En ausencia de datos estadísticos o insuficiencia de éstos, de los cuales se puedan inferir probabilidades.

#### **Monitoreo y revisión de los riesgos de corrupción:**

Se compara el resultado de los análisis de riesgos con los controles establecidos para determinar la zona de riesgo final:

- **PREVENTIVOS:** orienta a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o su materialización.
- **DETECTIVOS:** Aquellos que registran un evento después presentado sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo
- **CORRECTIVOS:** permiten restablecer la actividad después de detectado el evento no deseado. permite modificar las acciones que determinan su ocurrencia.

- **DETERMINAR SI LOS CONTROLES ESTA DOCUMENTADOS:** establece la manera como se realiza el control el responsable y la periodicidad de su ejecución:

**Manuales:** aplicables a autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico archivos físicos, consecutivos, listas de chequeo, controles de seguridad.

**Automáticos:** utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software diseñados para prevenir detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

### **Grado para mitigar riesgos tales como**

- Convocatorias públicas: publicadas en la página web- SECOP- PORTAL UNICO DE CONTRATACIÓN: [www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)., que garantizan a los proponentes la libre concurrencia y por ende la selección objetiva del contratista, trayendo como consecuencia, la asignación e inversión de los recursos de manera transparente, mediante la convocatoria pública y la mayor participación y veeduría por parte de la comunidad.
- Exigencia de Pólizas para cubrimiento de riesgos, daños materiales, de responsabilidad civil extracontractual, de manejo, cumplimiento, etc., con base en la tipología del contrato con el fin de proteger los bienes inmuebles de la empresa, bienes muebles y la adquisición de bienes y servicios.
- Igualmente, los procesos contractuales se respaldan mediante pólizas de garantía, tales como cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo, estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato con el propósito de cubrir a la empresa por los perjuicios derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales según su tipo.
- Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página web de la empresa, se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, para que los usuarios y la ciudadanía pueda expresar y manifestar sus inquietudes y denunciar cualquier posible acto de corrupción realizado por funcionario o servidor público adscrito a la empresa.
- Fortalecimiento del Software especializado para el desarrollo, administración y soporte del sistema financiero que incluya las áreas

presupuestales, facturación, tesorería, contabilidad, nómina, almacén e inventarios; igualmente se deben realizar periódicamente copias de seguridad para garantizar el sostenimiento y soporte en el tiempo tanto de la información como de los procesos mismos.

- Ejecución del plan anual de auditorías internas que permitan realizar un examen planificado y sistemático, objetivo e independiente a los procesos y procedimientos, actividades, operaciones y resultados de la empresa, indicadores de gestión y calidad, con el propósito de detectar las no conformidades y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejoramiento continuo.
- Ejecución del plan anual de mejoramiento, que permitan realizar un examen planificado y sistemático, objetivo e independiente a los procesos y procedimientos, actividades, operaciones y resultados de la empresa, indicadores de gestión y calidad, con el propósito de detectar las no conformidades y corregir desviaciones de los mismos e implementar acciones de mejoramiento continuo.

#### **Seguimiento de la matriz de los riesgos de corrupción:**

Esta matriz de riesgos hace referencia al propósito de la alta dirección de gestionar el riesgo, esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija ESP. Con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planeadas frente a los riesgos de corrupción. Dentro de la matriz de riesgos la empresa deberá contemplarse los riesgos de corrupción para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos:



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

### COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualizar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción actualizada	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016
	1.2	Socializar con los grupos de valor la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016
	1.3	Ajustar la política de riesgos de corrupción de acuerdo a las observaciones dadas en la socialización.	Política de riesgos de corrupción ajustada	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016
	1.4	Publicar la política de riesgos de corrupción en la página web de la empresa	Política de riesgos de corrupción publicada	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016

<b>Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Realizar mesas de trabajo con los funcionarios, para identificar los riesgos.	Riesgos de corrupción identificados	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016
	2.2	Socializar del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016
	2.3	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones dadas en la socialización.	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016
	2.4	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de control interno	30 de marzo de 2016
<b>Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación</b>	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado permanentemente	Oficina Asesora de control interno	MAYO - DICIEMBRE
	3.2	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción divulgado permanentemente	Oficina Asesora de control interno	MAYO - DICIEMBRE
<b>Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión</b>	4.1	Revisar periódicamente los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción propuestos	Oficina Asesora de control interno	MAYO - DICIEMBRE
	4,2	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Oficina Asesora de control interno	MAYO - DICIEMBRE

	4,3	Monitorear cuatrimestralmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción.	Informe cuatrimestral del monitoreo	Oficina Asesora de control interno	MAYO - DICIEMBRE
<b>Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento</b>	5.1	Realizar análisis de causas y controles - Riesgos de Corrupción	Informe cuatrimestral	Oficina de Control Interno	MAYO - 2016 SEPTIEMBRE- 2016 ENERO - 2017
	5.2	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados - Riesgos de Corrupción	Informe cuatrimestral	Oficina de Control Interno	MAYO - 2016 SEPTIEMBRE- 2016 ENERO - 2017



**PROBABILIDAD**

- A Casi certeza:** Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias
- B Probable:** Probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias
- C Posible:** Podría ocurrir en algún momento
- D Improbable:** Pudo ocurrir en algún momento
- E Raro:** Puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales

**IMPACTO**

- 5** Catastrófico
- 4** Mayor
- 3** Moderado
- 2** Menor
- 1** Insignificante

**MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS**

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	INSIGNIFICANTE (1)	MENOR (2)	MODERADO (3)	MAYOR (4)	CATASTROFICO (5)
<b>E (Raro) 1</b>	<b>B - 1</b>	<b>B - 2</b>	<b>M - 3</b>	<b>A - 4</b>	<b>A - 5</b>
<b>D (Improbable) 2</b>	<b>B - 2</b>	<b>B - 4</b>	<b>M - 6</b>	<b>A - 8</b>	<b>E - 10</b>
<b>C (Moderado) 3</b>	<b>B - 3</b>	<b>M - 6</b>	<b>A - 9</b>	<b>E - 12</b>	<b>E - 15</b>
<b>B (Probable) 4</b>	<b>M - 4</b>	<b>A - 8</b>	<b>A - 12</b>	<b>E - 16</b>	<b>E - 20</b>
<b>A (Casi Certeza) 5</b>	<b>A - 5</b>	<b>A - 10</b>	<b>E - 15</b>	<b>E - 20</b>	<b>E - 25</b>

**TABLA DE CONVENCIONES**

COLOR	SIGNIFICADO	OPCIONES DE MANEJO
<b>B</b>	ZONA DE RIESGO BAJA	ASUMIR RIESGO
<b>M</b>	ZONA DE RIESGO MODERADA	ASUMIR EL RIESGO, REDUCIR EL RIESGO
<b>A</b>	SONA DE RIESGO ALTA	REDUCIR EL RIESGO, EVITAR EL RIESGO, COMPARTIR O TRANSFERIR
<b>E</b>	ZONA DE RIESGO EXTREMA	EVITAR EL RIESGO, REDUCIR EL RIESGO, COMPARTIR O TRANSFERIR O ELIMINAR EL RIESGO



Empresa de Servicios  
Públicos Domiciliarios  
de Lebrija E.S.P.

ENCUENTRO AL CIUDADANO 2016

MAPA DE RIESGOS: AREA ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS					VALORACIÓN		ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO				
N°	RIESGO	PROCEDIMIENTO	CAUSAS Y CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD		IMPACTO		EVALUACIÓN	CONTROLES		OPCIÓN DE MANEJO	ACCIÓN PRIORITARIA	RESPONSABLE	INDICADOR	
									N°	CONTROLES					CRITERIOS
1	ARCHIVO	Perdida de Información	Mal registro de las entradas y salidas de documentos	3	Moderado	4	Mayor	12 - Extrema	1	Manejo adecuado del archivo. Tablas de retención, capacitación del personal, e instalación de	Documentado, no se aplica	Reducir el riesgo	Adquirir un software especializado en el manejo de archivos y capacitar al responsable de su manejo y custodia	Secretaría General	Distribución

		Espacio propicio y adecuado	Genera Incomodidad y demoras en el cumplimiento de las actividades de la oficina de archivo	3	Moderado	2	Menor	6 - Moderada	2	software adecuado		Asumir el riesgo	Adecuar el área de archivo en un lugar donde haya más espacio para realizar sus labores y almacenar los documentos adecuadamente	Gestión Documental	
2	CARTERA COBRO PERSUASIVO	Vencimiento de los plazos y términos pago de facturación vencida	Falta de continuidad en el proceso de cobro persuasivo	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	3	Proceso se lleve a cabo con personal de planta y activar el comité de cartera	No se aplica	Reducir el riesgo	Asignar y delegar al tesorero para ejecutar esa labor de acuerdo al manual de cartera	Tesorería	Contabilidad de los ingresos

3	ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO	Elaborar proyecciones financieras erradas	Puede que se necesite mucho más de lo proyectado	1	Raro	5	Catastrófico	5 - Alta	4	proyectar el presupuesto de forma oportuna	No se aplica	Reducir el riesgo	Revisar detalladamente las proyecciones antes de aprobar el presupuesto	gerencia y contabilidad	Proyección de los ingresos y los egresos, analizar el estado de resultado y balance general anteriores
4	ÁREA FINANCIERA	Fallos en el sistema	Al fallar el sistema los procesos no se pueden realizar en el tiempo estipulado	1	Raro	4	Mayor	4 - Alta	5	Mantenimiento del software y el antivirus, Realización de copias de seguridad.	No documentado, no se aplica	Reducir el riesgo	Utilización de un antivirus que contrarest e cualquier tipo de amenaza que pueda afectar el sistema y atrasar todas las actividades, Mejorar el servicio de internet	Secretaría General	actualizar el software

5	SELECCIÓN, VINCULACIÓN, PERMANENCIA DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	Contratar personal que no se encuentren aptos al cargo o afecten la integridad de la Empresa	Influencias políticas	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	6	Revisión de Hojas de vida. Contratación de Personal Idóneo. Verificar manual de Funciones.	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Revisar cuidadosamente de la documentación para la aprobación de la vinculación.	Secretaría General	No. de errores e inconsistencias en la vinculación y en la evaluaciones de desempeño
6		No evaluar las condiciones de acceso para el servidor público con base a la clase de nombramiento aplicable		4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	7	Evaluaciones de desempeño.	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Realizar y revisar detenidamente las evaluaciones de los funcionarios y definir la forma de acceso, si es de libre nombramiento, de carrera administrativa o remoción con el fin	Secretaría General	

													de determinar los criterios a evaluar.		
7		Omitir el pago obligatorio de estampillas	Descuido y olvido por parte del funcionario o encargado del área, e ineficiencia al momento de hacer la vinculación a la seguridad social.	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	8	Soporte de pago de estampillas	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Verificar que el pago de las estampillas se encuentre al día	Secretaría General	Recibo de pago de estampillas
8		Olvidar hacer inventario de los elementos que se entregan al personal contratado	Olvidar hacer inventario de los elementos que se entregan al personal contratado	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	9	Entrega de la dotación de equipos y herramientas.	No documentado, no se aplica	Eliminar riesgo	Inventariar todos los elementos que quedan a disposición de la persona a contratar.	Secretaría General	Control de inventarios

9		Olvidar vincular al funcionario al sistema de seguridad social y parafiscales		4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	10	Soporte de inscripción de la afiliación a las diferentes entidades del sistema de seguridad social	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Efectuar la vinculación al sistema de seguridad social.	Secretaría General	Reportes sistema de seguridad social
10		Falsedad de la documentación exigida	Carencia de procedimientos que puedan dar una mayor transparencia y veracidad.	2	Improbable	4	Mayor	8 - Alta	11	Revisar documentación cada vez que se realiza una vinculación.	Se aplica	Reducir el riesgo	Confirmar la veracidad de la documentación recibida.	Secretaría General	Documentos originales y reales
11	DESVINCULACION DE UN FUNCIONARIO PUBLICO	No estar a paz y salvo con la empresa	Falencias pendientes por cuadrar con la empresa	1	Raro	1	Insignificante	1 - Baja	12	Entrega del paz y salvo, realización de la liquidación	Documentado, se aplica	Assumir el riesgo	Revisar la liquidación como control de verificación.	Secretaría General	No. De desvinculaciones

		Realizar la liquidación de forma incorrecta	No hacer las revisiones necesarias para revisar y constatar que este bien hecha la liquidación	1	Raro	4	Mayor	4 - Alta		n y verificación y aprobación de la liquidación.		Reducir el riesgo			
1 2	NOMINA	Fondos insuficientes	Liquidez	5	Casi certeza	5	Catastrófico	25 - Extrema	1 3	Realización de la nómina	Documetado, se aplica	Eliminar riesgo	Tener en cuenta que todas las deducciones de nómina tengan veracidad y verificación.	Secretaría General	Nóminas ejecutadas
1 3		Pagos no correspondientes al personal	Errores en la elaboración de la nómina	2	Improbable	5	Catastrófico	10 - Extrema				Eliminar riesgo			
1 4	LIBRANZA	No registrar esta novedad en la nómina	No se podrá descontar libranza	1	Raro	3	Moderada	3 - Moderada	1 4	Realización de la nómina	Documetadas, se aplica	Reducir el riesgo	Llevar control y registro de las libranzas	Secretaría General	Autorización de libranzas

15	LICENCIAS REMUNERADAS POR ENFERMEDAD	Incremento de los niveles de ausentismo	Que se presenten fallas en el desempeño o desmotivación por falta de capacitación, bienestar o seguridad industrial.	3	Moderado	2	Menor	6 - Moderada	15	Incapacidades presentadas por los funcionarios	Documentadas, se aplica	Reducir el riesgo	Revisar los accidentes y enfermedades para analizar si existen factores causales recurrentes	Secretaría General	Porcentaje de ausentismo laboral y sus causas
16		Omitir los días de incapacidad para su liquidación, es decir si es menor o superior a 3 días.	Descuido del personal encargado, e inconvenientes en el pago del funcionario	2	Improbable	2	Menor	4 - Baja	16	Incapacidades presentadas por los funcionarios	Documentadas, se aplica	Assumir el riesgo	Si es superior a 3 días, el funcionario debe llevar la incapacidad a la EPS para su liquidación.	Secretaría General	Nro. de nominas liquidadas
17	INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	El personal puede reflejar	No cumplir con el proceso	2	Improbable	2	Menor	4 - Baja	17	Realización de los planes de inducción	Documentado, se aplica	Assumir el riesgo	Otorgar varios días para que el funcionario	Secretaría General	Capacitación, bienestar social y

	<b>DEL PERSONAL</b>	<b>desorientación en sus procesos</b>	<b>de la inducción</b>						<b>y programas de capacitación.</b>		<b>o</b>	<b>o, comprender a las funciones y los procesos del cargo</b>		<b>salud ocupacional</b>	
<b>18</b>			<b>No asistir a las capacitaciones programadas por la empresa o el área designada</b>									<b>Difundir programas de capacitación para los funcionarios, con el fin de mejorar sus competencias</b>	<b>Secretaría General</b>		
<b>19</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>	<b>Alteraciones de los resultados de las auditorías internas</b>	<b>Debido a información oculta, compleja y/o mal intencionada; con complicidad de los funcionarios.</b>	<b>2</b>	<b>Improbable</b>	<b>4</b>	<b>Mayor</b>	<b>8 - Alta</b>	<b>18</b>	<b>Realización de auditorías internas. Programa anual de auditorías. Cronograma de</b>	<b>Documentado, se aplica</b>	<b>Reducir el riesgo</b>	<b>Disponer de toda la información necesaria para la realización de las auditorías internas.</b>	<b>Control Interno</b>	<b>Calidad de los informes de las auditorías internas.</b>

20		No realizar seguimientos al cumplimiento neto de los planes de mejora de los procesos de la empresa	Dificultad en la adopción de las acciones de mejora en los procesos auditados	1	Raro	4	Mayor	4 - Baja		actividades de control interno. Monitoreo de riesgos. Informes de Gestión		Reducir el riesgo	Tener en cuenta los seguimientos en el cronogramas de actividades mensuales, para su realización	Control Interno	
21		No implementar medidas y controles	Descoordinación y desorden en los procesos, inexistencia de puntos de verificación de resultados	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	19	Puntos de control, planes de mejoramiento, seguimientos a indicadores.	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Observar que puntos son necesarios para implementar controles para garantizar el mejoramiento continuo de los procesos de la	Control Interno	No. controles

													<b>Empresa.</b>		
<b>22</b>		<b>Información desactualizada</b>	<b>Manuales en medio físico, sin apoyo en medio magnético que ayuden a agilizar su consulta o su actualización.</b>	<b>5</b>	<b>Casi certeza</b>	<b>5</b>	<b>Catastrófico</b>	<b>25 - Extrema</b>	<b>20</b>	<b>Aplicación de actualización de todo tipo de manuales de la Empresa.</b>	<b>No se aplica</b>	<b>Eliminar riesgo</b>	<b>Contar con el manual de procesos y procedimientos y actualizarlo según características de la Empresa</b>	<b>Secretaría General</b>	<b>Procedimientos actualizados</b>
<b>23</b>		<b>No hay cultura de autocontrol en algunas áreas de la empresa.</b>	<b>Desinterés por parte de los funcionarios de la importancia de tener un Área control interno</b>	<b>4</b>	<b>Probable</b>	<b>4</b>	<b>Mayor</b>	<b>16 - Extrema</b>	<b>21</b>	<b>Realizar capacitaciones y sensibilizaciones</b>	<b>Documentado, se aplica</b>	<b>Eliminar riesgo</b>	<b>Realizar programas de motivación para conocer la importancia de tener un área de control interno</b>	<b>Secretaría General</b>	<b>Nro. De capacitaciones</b>

			dentro de la Empresa												
24		Incertidumbre de recursos	Falta de coordinación para gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de nuevas propuestas y cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa	5	Casi certeza	5	Catastrófico	25 - Extrema	22	Se debe implementar el programa anual Mensualizado de Caja (PAC), que contenga en forma clara y precisa la distribución del gasto y obligaciones	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Gestionar con la alcaldía municipal que se den los recursos necesarios para el desarrollo de nuevas propuestas y den cumplimiento a los objetivos misionales de la Empresa	Secretaría General	Recursos disponibles
25	COMPRAS DE SUMINISTRO	Necesitar la compra de algún suministro y que la empresa no tenga	Demoras e ineficiencias en los procesos de contratación	3	Moderado	2	Menor	6 - Moderada	23	Plan de adquisiciones de los insumos y el stock de	Documentado, se aplica	Reducir el riesgo	Tener una reserva en bancos que sirva como soporte de imprevisto	Secretaría General	Porcentaje de ejecución del plan de adquisiciones

		fondos suficientes	on por falta de recursos financieros y presupuestales						inventarios			s.			
26	GERENCIA ESTRATEGICA	Demoras en la ejecución de las obras	sobrecostos por retrasos e incomodidades en la ejecución de las obras	3	Moderado	4	Mayor	12 - Extrema	24	Se debe implementar los planes de acción de la empresa, que contenga en forma clara y precisa la planeación del accionar institucional	Documentado, no se aplica	Reducir el riesgo	Seguimiento a la ejecución de los planes, programas y proyectos de la empresa	Gerencia	Porcentaje de ejecución de los planes institucionales
27	GESTION EN AGUA POTABLE	Químico	Accidentes laborales	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	25	Elementos de protección, capacitaciones	No se aplica	Reducir el riesgo	Creación de la Brigadas de emergencia y	Secretaría General	Nro. de accidentes reportados

28		Eléctrico		1	Raro	5	Catastrófico	5 - Alta	26	sobre el riesgo y manejo de sustancias químicas y descargas eléctricas	No se aplica	Reducir el riesgo	seguimiento a los accidentes de trabajo.		
29		Escases de Inventarios en insumos para trabajos operativos	Interrupción del servicio de acueducto	1	Raro	4	Mayor	4 - Alta	27	Plan de adquisiciones de los insumos y el stock de inventarios	No documentado, no se aplica	Reducir el riesgo	Stock de inventarios	Secretaría General	plan de adquisición
30	GESTION DE ASEO Y SANEAMIENTO BASICO	Manipulación de Residuos orgánicos	Interrupción del servicio de aseo	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	28	Sensibilizaciones a nuestros funcionarios sobre el manejo de los residuos orgánicos.	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Programas de capacitaciones a los Funcionarios	Secretaría General	Nro. de capacitaciones

3 1	GESTION JURIDICA	Presiones indebidas	actos irregulares	4	Probable	4	Mayor	16 - Extrema	29	Código de acuerdos de Gestión, código de ética y código disciplinario único	Documentado, se aplica	Eliminar riesgo	Aplicación ley 734	Gerencia	Nro de actos de corrupción
3 2	GESTION CONTRATACION	Incumplimiento en la Ejecución de los Contratos	fallas en la contratación	1	Raro	4	Mayor	4 - Alta	30	Manual de Contratación de la empresa.	Documentado, se aplica	Asumir el riesgo	Auditorías Internas a las actividades de Contratación. Aplicación de Pólizas	Secretaría General	nro de contratos
3 3		Falta de estudios previos	Irregularidades contractuales	1	Raro	4	Mayor	4 - Alta	31	Manual de Contratación de la empresa.	Documentado, se aplica	Reducir el riesgo	Auditorías Internas a las actividades de Contratación	Secretaría General	numero de estudios previos

3 4	ATENCIÓN A USUARIOS PQR	Tráfico de influencias	Irregularidades en la prestación del servicio	1	Raro	3	Moderada	3 - Moderada	3 2	Programa y plan de Auditorias. Manual de Procedimientos de la empresa	Documentado, se aplica	Reducir el riesgo	Procedimiento de Auditoria Interna	Secretaría General	numero de pqr
--------	-------------------------	------------------------	---	---	------	---	----------	--------------	--------	---	------------------------	-------------------	------------------------------------	--------------------	---------------

## SEGUNDO COMPONENTE:

### b) ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Este componente es una herramienta que establece los criterios generales para la identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad de los trámites de la Empresa de Servicios Públicos de Lebrija E.S.P., permitiendo a su vez la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional que es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

### LINEAMIENTOS GENERALES:

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

## **FASE 1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:**

Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar a pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Actividades a adelantar:

Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano – persona natural o jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto-ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de información de trámites, SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal. Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un cronograma de actividades.

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores internos:

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.

- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite. - Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.

- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.

- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.

- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

## **FASE 2 PRIORIZACION DE TRÁMITES:**

Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.

- Reducción de costos para el usuario.

- Reducción de documentos.

- Reducción de requisitos.

- Reducción del tiempo de duración del trámite.

- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará

con el registro de los trámites en el Sistema Único de información de Trámites y procedimientos, SUIIT.

**Eliminación:** implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

**Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

**Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación, TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

### **FASE 3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

### **FASE 4 INTEROPERABILIDAD:**

La definición de interoperabilidad se toma del documento marco de interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar

la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o Ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

 <b>ticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016</b>											
<b>COMPONENTE 2: Estrategia Antitrámites</b>											
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tip o	Nú me ro	Nom bre	Es tad o	Situ ació n actu al	Mejor a a imple ment ar	Ben efici o al ciud ada no y/o enti dad	Tipo racion alizaci ón	Accio nes racion alizaci ón	Fe ch a ini ci o	Fe ch a fin al	Resp onsa ble

Platilla único hijo	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones por facturación	no inscrita	Verificar y confrontar con la oficina gestora de facturación y cartera	Se verificará el procedimiento y manejo de los ítems que intervienen en la generación de un acuerdo de facilidad de pago.	Facilidad y acuerdos de pago de los deudores	Normativa	Optimización de los procesos y procedimientos internos	Abril	Junio	Tesorería
---------------------	---	-------------	--	---	--	-----------	--	-------	-------	-----------

### TERCER COMPONENTE:

#### c) RENDICION DE CUENTAS

Este componente es una herramienta que establece los criterios generales para la rendición de cuentas que debe realizar la empresa, para lo cual se fundamenta en el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado– ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán

formulados por la Comisión Interinstitucional para la implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento CONPES:

#### **SUBCOMPONENTES:**

i. Información de calidad: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

ii. Diálogo de doble vía: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

iv. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

#### **LA RENDICIÓN DE CUENTAS, CONSIDERACIONES:**

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”.*

- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los Ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

**RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:**

La ruta será la establecida en la guía metodológica para la elaboración de las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, impartidas por la DAFP, para ser tenida en cuenta por nuestra entidad Empresa de Servicios Públicos de Lebrija E.S.P. así:

 <b>nticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016</b>					
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	<b>1.1</b>	<b>Publicar, difundir y mantener actualizada, la información relevante sobre los resultados, avances de la gestión y garantía de los derechos de los usuarios y ciudadanía en general</b>	<b>Resultados de la gestión publicados en boletines, canales de información y la pagina web de la empresa</b>	<b>Secretaria General Oficina Asesora de control interno</b>	<b>desde abril hasta diciembre de 2016</b>
	<b>1.2</b>	<b>Publicar información relacionada con los resultados y avances de la gestión de la empresa</b>	<b>Información actualizada en la página web y por los diferentes medios de comunicación.</b>	<b>Secretaria General Oficina Asesora de control interno</b>	<b>desde abril hasta diciembre de 2016</b>
<b>Subcomponente 2</b> <b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	<b>2.1</b>	<b>Mesas de trabajo con el equipo (gerente, secretaria general, asesor de Control Interno y demás funcionarios) para rendir cuentas sobre los temas de interés</b>	<b>2 Reuniones</b>	<b>Todos los funcionarios de la empresa</b>	<b>SEPTIEMBRE DICIEMBRE</b>

Subcompon ente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3. 1	Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora y el plan anticorrupción	Plan actualizado	Oficina Asesora de control interno	CUATRIMESTRAL
	3. 2	Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones del equipo de trabajo en la gestión institucional, incluyendo campañas de comunicación.	Plan de mejoramiento o actualizado	Todos los funcionarios	CUATRIMESTRAL
Subcompon ente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4. 1	Aplicar una encuesta sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados	1 encuesta aplicada	Control Interno	DICIEMBRE -2016

#### CUARTO COMPONENTE:

##### d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

## SUBCOMPONENTES

### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
  - Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
  - identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
  - Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
    - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
    - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
    - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
    - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
    - Horarios y puntos de atención.
    - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
    - Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

## FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

## TALENTO HUMANO

- Realizar capacitación a los funcionarios, contratistas y personal de aseo, en los protocolos del servicio al ciudadano
- Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano

## NORMATIVIDAD Y PROCEDIMENTAL

- Diseñar el informe de PQRS bajo la normativa vigente
- Diseñar el reglamento interno de PQRS de acuerdo con la normativa vigente

## RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- Desarrollarlas competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

 <b>corrupción y de Atención al Ciudadano 2016</b>				
<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P.</b>				
<b>COMPONENTE 4: Servicio al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponen te</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsab le</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponen te 1</b> Estructura administrativa y Direccionamien to estratégico	<b>1.1</b> Relizar un estudio con una matriz DOFA, sobre los aspectos que intervienen en la no eficiencia y eficacia en la atención al usuario.	Diagnostico y conclusiones de los aspectos positivos y negativos en la atención al usuario	Secretaria General	mayo 2016
	<b>1,2</b> Realizar y socializar un reglamento o manual enfocado en la atención al ciudadano	Manual que sirva como herramienta para los funcionarios de la empresa en la atención al ciudadano	Secretaria General	JUNIO 2016
<b>Subcomponen te 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1</b> Fortalecimiento los canales de atención directos e indirectos enfocados en la atención a los usuarios	Plataforma de las PQRS de la página web ajustada de acuerdo con las necesidades identificadas	Secretaria General	MAYO 2016
		Protocolos para la atención al ciudadano a través de los diferentes canales, actualizados e implementad	Secretaria General	JUNIO 2016

			os		
			sistema de telefónica en funcionamiento	Secretaria General	PERMANENTE
			Ventanilla única en funcionamiento o bajo aspectos básicos para una buena atención al público.	Secretaria General	PERMANENTE
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	<b>3.1</b>	Realizar capacitación a los funcionarios, contratistas y personal de aseo, en los protocolos del servicio al ciudadano	funcionarios, contratistas, personal de aseo capacitados	Secretaria General	JULIO
	<b>3.2</b>	Implementar la estrategia de cambio cultural con enfoque de servicio al ciudadano	Estrategia de cambio cultural implementada	Secretaria General	AGOSTO
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b>	Diseñar el informe de PQRS bajo la normativa vigente	Informe de PQRS	Secretaria General	SEMESTRAL
	<b>4.2</b>	Diseñar el reglamento interno de PQRS de acuerdo con la normativa vigente	Manual interno del reglamento para la gestión de las PQRS implementado	Secretaria General	JUNIO 2016
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b>	Aplicar, analizar y retroalimentar encuestas de	Informe de resultados de las encuestas aplicadas	Secretaria General	SEMESTRAL

		verificación y calidad de los servicios que presta la empresa.			
--	--	--	--	--	--

## QUINTO COMPONENTE:

### e) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente es liderado por el Ministerio de las TIC, como ente rector de la Política de acceso de la información pública se designó a la procuraduría general de la nación y está compuesto por los siguientes subcomponentes:

- LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA
- LINEAMINETOS DE TRANSPARENCIA PASIVA
- ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION
- CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD
- MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

### ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

#### DEFINICIONES.

- Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud<sup>[19]</sup>.

- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política.

## **GESTIÓN**

- Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)).

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

- Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita

consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011<sup>[21]</sup>, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

**SEGUIMIENTO.** Es necesario:

- i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

**CONTROL:**

- i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

**VEEDURÍAS CIUDADANAS:** Se debe

i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

**CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. “La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3. 'Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano', se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control interno.”

**SEXTO COMPONENTE:**

**f) INICIATIVAS ADICIONALES**

Este componente es liderado por la Función Pública como ente rector de la Política de la implementación del MECI y sus principales subcomponentes son:

- Código de ética
- Parámetros comportamiento
- Lineamientos sobre los conflictos de interés
- Canales de denuncia de hechos de corrupción
- Mecanismos de protección para los denunciantes.