

## **INTRODUCCIÓN**

Las Empresas Públicas del municipio de El Santuario, dando cumplimiento a los diferentes lineamientos normativos en materia de transparencia y anticorrupción; han definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, lo que se traduce en el logro del mejoramiento continuo y por ende en la calidad de vida de los usuarios y comunidad, generando a su vez solidez económica, a través de una Administración eficiente, eficaz y transparente que brinde confianza a la ciudadanía, para que puedan participar e intervenir en la administración pública.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, se publica y actualiza el plan anticorrupción de la entidad, con el fin de orientar el comportamiento de sus funcionarios.

## **OBJETIVO**

Actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, el cual fue reglamentado a través del decreto 2641 de diciembre de 2012, con el propósito de definir nuevas acciones de acuerdo a las evaluaciones y seguimientos realizados, para que contribuyan a evitar los posibles casos de corrupción a los cuales está expuesta la entidad.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar los riesgos de corrupción que puedan afectar los procesos y/o actividades desarrollados en la entidad.
- Verificar las diferentes necesidades en materia de racionalización de los trámites que se realizan en la empresa.
- Establecer estrategias de comunicación y retroalimentación con los usuarios y comunidad en general de los servicios y proyectos ejecutados en la entidad.
- Establecer estrategias para el acceso a la información producida en la empresa que es de carácter público.

## **VALORES CORPORATIVOS**

**Integridad:** La rectitud en el comportamiento de los empleados será la base permanente de su actuación. La Entidad propiciará la actuación íntegra en todos los niveles de decisión, responsabilidad y autoridad.

**Confianza:** El cumplimiento de los compromisos, la honestidad y transparencia en la actuación de los servidores públicos garantizarán la confianza creciente de la comunidad en la Empresa.

**Compromiso:** Para fortalecer la prestación del servicio a la comunidad, los servidores de la entidad asumen un compromiso permanente con la organización de prestar la colaboración que se requiera, demostrando un comportamiento ejemplar en su gestión.

**Calidad:** Es obligación de los servidores públicos de la Entidad probar su calidad y competencia en el ejercicio de sus cargos, procurando su desarrollo por la vía del mejoramiento continuo.

**Eficacia:** Para hacer efectivos los compromisos adoptados por la organización y su misión institucional, se atenderán prioritariamente y de manera oportuna las necesidades básicas en materia de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de la comunidad.

**Eficiencia:** Los recursos de la Entidad serán optimizados, procurando el máximo beneficio y costos racionales para los usuarios.

**Equidad:** Los servidores públicos de la Empresa darán a los usuarios un trato justo, respetuoso y equitativo. Por ningún motivo utilizarán su cargo o el nombre de la Entidad, para obtener para sí, o para sus parientes o amigos, tratamientos preferenciales en la prestación de los servicios a cargo de ella.

**Honestidad:** Los recursos de la Entidad serán destinados por sus servidores a las actividades propias del cargo. Los organismos de control correspondientes serán notificados de cualquier caso de fraude, hurto, malversación de fondos, tráfico de influencias o prácticas contrarias a la Ley.

**Responsabilidad:** La protección de lo público, la prestación continua y eficiente de los servicios, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo social de la comunidad, son entendidos por el personal de la entidad como una obligación y principio de acción como servidores.

**Transparencia:** La actuación de los servidores públicos de la Entidad, no dará pie a dudas o ambigüedades que perjudicaran a la misma, y toda información que se considere de carácter público deberá ser suministrada en forma oportuna a los grupos de interés de la Entidad.

**Servicio:** Los funcionarios al servicio de la organización tendrán claro que el usuario de los servicios, es la principal razón de ser de las Empresas Públicas del Municipio de El Santuario ESP.

## **ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Se continuará fortaleciendo el Sistema de Gestión Integral, el cual está definido por procesos y procedimientos que identifican y describen las actividades que se desarrollan en la empresa, estableciendo responsables del monitoreo y control en su ejecución; además de la medición de indicadores que ayudaran al análisis de datos como insumo para la toma de decisiones aportando al mejoramiento continuo.

Se divulgará a través de la página web de la empresa el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para que sea conocido y comprendido, tanto por los funcionarios, como por la comunidad en general.

Se estimularan permanentemente canales de participación y atención al ciudadano en los diferentes medios de comunicación adoptados en la entidad, generando espacios para que los ciudadanos presenten quejas y/o denuncias de los posibles actos de corrupción que se pudieran presentar con los funcionarios de la empresa.

Se garantizará que todos los procesos contractuales, se realicen de acuerdo a lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y que se realicen y publiquen oportunamente en los diferentes medios establecidos para este fin.

Se garantizara la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios que requiere la Empresa, con calidad, oportunidad y eficacia.

Se publicaráde acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente en la materia, los estados financieros de la entidad, además de las ejecuciones presupuestales, producto de la gestión financiera desarrollada en la entidad.

## **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Las Empresas Públicas del municipio de El Santuario ESP, cuentan con un Sistema de Gestión Integral, definido por procesos, los cuales dentro de su documentación contienen un mapa de riesgos, donde se identifican y describen causas y consecuencias, permitiendo una identificación más amplia de los posibles eventos, y generando una valoración de controles, estableciendo responsables para su monitoreo además de acciones que ayuden a evitar su materialización o en el caso contrario establecer las acciones a seguir. De igual forma en cumplimiento de lo reglamentado en la normatividad vigente en materia de anticorrupción y transparencia, se construyó un mapa de riesgos de posibles actos de corrupción que se puedan presentar en los diferentes procesos, estableciendo causas, consecuencias, controles, entre otros

elementos que ayudaran a mitigar los hechos generadores de corrupción tanto internos como externos.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en el Sitio Web de la entidad en la opción atención al usuario, se tiene un link donde se reciben todas los cometarios que los usuarios desean realizar a la empresa, además de una línea telefónica para atender los diferentes requerimientos e inquietudes que se puedan presentar; así mismo se tiene a disposición del público una oficina para atención al usuario ubicada en la sede administrativa, donde se atienden todas las solicitudes e inquietudes de las partes interesadas.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN POR PROCESOS

PROCESO	CAUSAS		RIESGO	DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS		CONTROLES	
	DEBILIDADES	AMENAZAS			CONSECUENCIA	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	PREVENTIVOS	DETECTIVOS /CORRECTIVOS
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	1. Clima laboral. 2. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad	1 Presiones de terceros	Trafico de influencias	Adquisición de equipos e insumos de baja calidad u obsoletos,	1. Detrimiento patrimonial. 2. Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones	Posible	1. Controles a los procesos de contratación y compras en general. 2. Control a los procesos y procedimientos.	1. Procesos disciplinarios 2. Reporte a entes de control
	1. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso	1. Presiones de terceros	Extralimitación de funciones	Cambio de resultado de los análisis de las muestras por un interés particular o error humano o manipulación de las mismas.	1. Pérdidas económicas 2. Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones	Posible	1. Contratación con laboratorios certificados y de buena reputación 2. Socialización del código de ética. 3. Capacitación a funcionarios responsables.	1. Procesos disciplinarios 2. Reporte a entes de control
	1. falta de ética y compromiso	1. Pérdida de credibilidad y confianza.	cohecho	Posibles situaciones donde se detecte contraprestación económica sin autorización legal.	Deterioro de la imagen institucional.	Posible	1. Socialización del código de ética. 2. Socialización de procesos y procedimientos	1. Procesos disciplinarios 2. Reporte a entes de control
	1. falta de ética y compromiso	1. Bajo control y supervisión de los entes de vigilancia y control	Alteración de la información	Falsedad en la información presentada a los entes de control.	1. Sanciones 2. Pérdida de credibilidad y confianza. 3. Perdidas económicas	Posible	1. Adecuados sistemas de medición e información. 2. Registros del sistema. 3. Socialización del código de ética.	1. Procesos disciplinarios 2. Reporte a entes de control

<p>1. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso 3. Desconocimiento de funciones 4. Desconocimiento de la normatividad.</p>	<p>1. Presiones de terceros</p>	<p>Trafico de influencias en la prestación del servicio</p>	<p>Utilización de influencia personal en ámbitos de gobierno o conexiones con personas que ejerzan autoridad para obtener favores o tratamiento preferencial.</p>	<p>Deterioro de la imagen institucional.</p>	<p>Posible</p>	<p>Sensibilización permanente de los protocolos éticos de la Empresa.</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Reporte a entes de control</p>
<p>1. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso</p>	<p>1. Presiones de terceros</p>	<p>Concusión</p>	<p>Recibir dineros o favorecimiento de terceros a cambio de la prestación de un servicio y/o trámites, que debe cumplir la entidad.</p>	<p>1. Sanciones 2. Pérdida de credibilidad y confianza. 3. Perdidas económicas</p>	<p>Posible</p>	<p>Sensibilización permanente de los protocolos éticos de la Empresa. Publicación en la página web de los trámites y servicios que presta la entidad.</p>	<p>1. Procesos disciplinarios</p>
<p>1. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso</p>	<p>1. Presiones de terceros</p>	<p>Desconocimiento de derechos</p>	<p>Otorgar o negar una factibilidad de servicios, sin la debida justificación y/o el lleno de los requisitos.</p>	<p>1. Sanciones 2. Pérdida de credibilidad y confianza. 3. Perdidas económicas</p>	<p>Posible</p>	<p>Sensibilización permanente de los protocolos éticos de la Empresa. Publicación en la página web de los trámites y servicios que presta la entidad. Socializar con los funcionarios los trámites que tiene la Empresa.</p>	<p>1. Procesos disciplinarios</p>
<p>1. Falta de compromiso y protocolos éticos 2. Desconocimiento de los procesos de la entidad. 3. Falta de controles</p>	<p>1. Presiones de terceros</p>	<p>Tráfico de influencias</p>	<p>No realizar un informe adecuado a la realidad, para para favorecer un tercero</p>	<p>1. Sanciones 2. Pérdida de credibilidad y confianza.</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Realizar monitoreo a las actividades e informes. 2. Procesos de capacitación</p>	<p>1. Procesos disciplinarios</p>

<b>GESTIÓN HUMANA</b>	1. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso	1. Presiones de terceros	Incumplimiento legal	Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales o reglamentarios.	1. Desmotivación laboral. 2. Sanciones económicas 3. Pérdidas 4. Interrupción del servicio 5. Pérdida de credibilidad y confianza	Posible	1. Manual de funciones actualizado 2. Procedimientos documentados. 3. Capacitaciones 4. Socialización código de ética	1. Procesos disciplinarios
	1. Desconocimiento del proceso y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso.	1. Presiones de terceros	Incumplimiento legal	Posible vinculación de personal por prestación de servicios para realizar competencias misionales.	1. Desmotivación laboral. 2. Sanciones económicas 3. Pérdidas 4. Interrupción del servicio 5. Pérdida de credibilidad y confianza	Posible	1. Manual de funciones actualizado 2. Procedimientos documentados. 3. Capacitaciones 4. Socialización código de ética	1. Procesos disciplinarios
	1. Desconocimiento del proceso y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso.	1. Presiones de terceros	Acoso laboral.	Posibles acciones donde un hostigador u hostigadores conduzcan a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador	1. Desmotivación laboral. 2. Sanciones económicas 3. Pérdidas 4. Interrupción del servicio 5. Pérdida de credibilidad y confianza	Posible	1. Operatividad del comité de convivencia laboral 2. Procedimientos documentados. 3. Socialización código de ética. 4. Actividades de Bienestar y Capacitación.	1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control

<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de control y custodia a los documentos públicos. 3. Desconocimiento del proceso y procedimientos establecidos en la entidad.</p>	<p>1. Presiones de terceros</p>	<p>Deficiencias en el manejo documental y de archivo.</p>	<p>Utilizar documentos públicos para favorecer o desfavorecer a un tercero</p>	<p>1. Deterioro de la imagen institucional. 2. Sanciones 3. Pérdidas Económicas</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Procedimientos documentados. 2. Capacitaciones en gestión documental 3. Socialización código de ética</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>
	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de control y custodia a los documentos públicos. 3. Desconocimiento del proceso y procedimientos establecidos en la entidad.</p>	<p>1. Presiones de terceros 2. Inestabilidad Jurídica</p>	<p>Extralimitación de funciones</p>	<p>Emitir actos administrativos o decisiones frente a asuntos de facturación y/o pagos para favorecer o desfavorecer un tercero</p>	<p>1. Detrimento patrimonial. 2. Deterioro de la imagen institucional.</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes. 3. Realizar auditorías y monitoreo a los documentos</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>
	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de control y custodia a los documentos públicos. 3. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad.</p>	<p>1. Presiones de terceros</p>	<p>Ocultar información</p>	<p>Ocultar información al cliente interno y/o externo que sea considerada pública o que sea requerido como base para la toma de decisiones</p>	<p>1. Pérdidas económicas 2. Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Procedimientos documentados. 2. Capacitaciones en gestión documental 3. Socialización código de ética</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>
	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de control y custodia a los documentos públicos. 3. Desconocimiento del proceso y procedimientos establecidos en la entidad.</p>	<p>1. Presiones de terceros</p>	<p>Trafico de influencias</p>	<p>Posible utilización de influencia personal en ámbitos de gobierno o conexiones con personas que ejerzan autoridad para obtener favores o tratamiento preferencial</p>	<p>1. Deterioro de la imagen institucional. 2. Ambiente laboral desfavorable</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes.</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>



<b>LOGÍSTICA DE RECURSOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Falta de priorización en la adquisición de bienes y servicios</li> <li>Falta de compromiso y protocolos éticos</li> <li>Ineficacia o inexistencia en los controles</li> <li>Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presiones de terceros</li> </ol>	Desacierto	Equivocación voluntaria o involuntaria en la adquisición de un bien o servicio innecesario para la empresa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perdida económicas.</li> <li>Pérdida de credibilidad y confianza</li> <li>Sanciones, daño de imagen</li> </ol>	Posible	<ol style="list-style-type: none"> <li>Operatividad del comité de compras.</li> <li>Evaluación de proveedores de bienes y servicios.</li> <li>Procesos documentados</li> <li>Procesos de capacitación y sensibilización</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Procesos disciplinarios</li> <li>Informar a entes de control</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Falta de compromiso y protocolos éticos</li> <li>Desconocimiento de los procesos de la entidad.</li> <li>Falta de controles</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presiones de terceros</li> <li>Inestabilidad Jurídica</li> </ol>	Corrupción	Posibilidad de ejecutar actos malintencionados fuera de la Ley, en la utilización de funciones y recursos de la empresa por parte de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, con el fin de favorecer beneficios personales, económicos o de otra índole relacionados con la Contratación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perdidas económicas</li> <li>Deterioro de la imagen institucional.</li> <li>Sanciones</li> </ol>	posible	<ol style="list-style-type: none"> <li>Actividades de control.</li> <li>Evaluación y seguimiento permanente al presupuesto, estados financieros y contables de la empresa,</li> <li>Lograr la operatividad del comité de sostenibilidad contable.</li> <li>Capacitación permanente.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Procesos disciplinarios</li> <li>Informar a entes de control</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Falta de compromiso y protocolos éticos</li> <li>Desconocimiento de los procesos de la entidad.</li> <li>Falta de controles</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presiones de terceros</li> <li>Inestabilidad Jurídica</li> </ol>	Incumplimiento	No realizar lo que se tiene establecido en las diferentes etapas del proceso contractual.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perdidas económicas</li> <li>Deterioro de la imagen institucional.</li> <li>Sanciones</li> </ol>	Posible	<ol style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento al proceso contractual</li> <li>Capacitación permanente, en gestión contractual</li> <li>Procedimientos documentados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Procesos disciplinarios</li> <li>Informar a entes de control</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Falta de compromiso y protocolos éticos</li> <li>Desconocimiento de los procesos de la entidad.</li> <li>Falta de controles</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Presiones de terceros</li> </ol>	Presiones indebidas	Ejercer sobre un servidor público presión indebida para que tome decisiones o acciones apartándose del trámite establecido o por fuera de los lineamientos legales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perdidas económicas</li> <li>Deterioro de la imagen institucional.</li> <li>Sanciones</li> </ol>	Posible	<ol style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento al proceso contractual</li> <li>Capacitación permanente, en gestión contractual</li> <li>Procedimientos documentados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Procesos disciplinarios</li> <li>Informar a entes de control</li> </ol>

GESTIÓN FINANCIERA	<p>1. Desconocimiento y/o incumplimiento normativo 2. Falta de autocontrol y protocolos éticos. 3. Desconocimiento de los procesos establecidos en la entidad 4. persona autorizada para manejo de caja menor no está cubierto con póliza de manejo</p>	<p>1. Presiones de tercero</p>	<p>inclusión de gastos no autorizados.</p>	<p>Autoriza la ejecución de un gasto indebido para favorecer un tercero</p>	<p>1. Perdidas económicas 2. Deterioro imagen institucional 3. Sanciones</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Documentar procesos para el manejo de los recursos 2. Personal idóneo 3. polizas de manejo. 4. Capacitaciones internas y externas</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>
	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Falta de estudios financieros para las inversiones a realizar. 3. Falta de procesos documentados.</p>	<p>1. presiones de terceros</p>	<p>Malas inversiones</p>	<p>Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.</p>	<p>1. Perdidas económicas 2. Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Personal idóneo 2. Procesos documentados 3... Capacitación permanente</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>
	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Desconocimiento o inaplicabilidad normativa. 3. Inexistencia de procesos documentados 4. Falta de control</p>	<p>1. Presiones de tercero 2. Inestabilidad Jurídica</p>	<p>Desviación de recursos</p>	<p>Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica</p>	<p>1. Perdidas económicas 2. Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Actividades de control. 2. Evaluación y seguimiento permanente al presupuesto, estados financieros y contables de la empresa, 3. Capacitación permanente.</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>
	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Desconocimiento o inaplicabilidad normativa. 3. Inexistencia de procesos documentados 4. Falta de control</p>	<p>1. Presiones de tercero 2. Inestabilidad Jurídica</p>	<p>Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.</p>	<p>Modificar información en el sistemas para favorecer o desfavorecer un tercero</p>	<p>1. Perdidas económicas 2. Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones 4. Perdida de información</p>	<p>Posible</p>	<p>Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. Procesos de capacitación permanentes. Realizar auditorías y monitoreo al sistema</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>
	<p>1. Falta de autocontrol en protocolos éticos. 2. Inexistencia de procesos documentados.</p>	<p>1. Presiones de tercero</p>	<p>Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.</p>	<p>Utilizar la información privilegiada en el desarrollo de las funciones, para favorecer o desfavorecer a un tercero</p>	<p>1. Perdidas económicas 2. Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones 4. Perdida de información</p>	<p>Posible</p>	<p>1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes. 3. Realizar auditorías y monitoreo a los procesos. 4. Manual de funciones y</p>	<p>1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control</p>

							responsabilidades actualizado	
	1. Desconocimiento de los procesos y procedimientos establecidos en la entidad. 2. falta de ética y compromiso	1. Presiones de terceros	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Cobro indebido para favorecer o desfavorecer un tercero, en el ejercicio normal de las funciones	1. Perdidas económicas 2.Deterioro de la imagen institucional. 3. Sanciones	Posible	1. Analizar y sensibilizar autocontrol en protocolos éticos. 2. Procesos de capacitación permanentes. 3. Realizar auditorías y monitoreo a los procesos. 4. Manual de funciones y responsabilidades actualizado	1. Procesos disciplinarios 2. Informar a entes de control
<b>DIRECCIONA MIENTO ESTRATÉGICO Y GESTIÓN Y CONTROL</b>	1. Falta de procesos documentados. 2. Desconocimiento y/o inaplicabilidad de los procesos establecidos en la entidad. 3. Incumplimiento de requisitos normativos	1.Inestabilidad Jurídica	Incumplimiento legal	Falta de políticas precisas para la administración de los riesgos corporativos por procesos.	1. Sanciones 2.Deterioro de la imagen institucional	Posible	1. Capacitación permanente 2. Seguimiento al mapa de riesgos	
	1. Falta de procesos documentados. 2. Desconocimiento y/o inaplicabilidad de los procesos establecidos en la entidad. 3. Incumplimiento de requisitos normativos 4.Falta de controles	1. Presiones de terceros	Incumplimiento legal	Ineficacia del Sistema de Control Interno.	1. Sanciones 2. Pérdida de credibilidad y confianza.	posible	1. capacitación permanente 2. Evaluaciones independientes de control interno.	1. Procesos Disciplinarios
	1. Falta de procesos documentados. 2. Desconocimiento y/o inaplicabilidad de los procesos establecidos en la entidad. 3. Incumplimiento de requisitos normativos 4.Falta de controles	1. Presiones de terceros	Estratégico	Deficiencias en la comunicación de las políticas y decisiones administrativas a todos los niveles de la entidad debido a la baja aplicación del Plan de comunicaciones.	1. Sanciones 2. Pérdida de credibilidad y confianza. 3. Desinformación de la comunidad	posible	1. Procesos de seguimiento y control. 2. Capacitación permanente. 3. Procesos documentados	



## **ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES**

La Empresa cuenta con los siguientes trámites y solicitudes identificados y establecidos para agilizar la atención al usuario, los mismos que son publicados en la página web, para el conocimiento de la comunidad en general:

Instalación matrícula nueva.  
Cambio de suscriptor (actualización de datos)  
Reporte de daños en los servicios de acueducto y alcantarillado.  
Solicitud instalación de llaves  
Solicitud instalación de cambio de medidor  
Solicitud cambio o instalación de tapas.  
Reinstalación del servicio.  
Suspensión temporal y definitiva del servicio.  
Revisión de consumos altos  
Préstamo de detector de fugas.  
Solicitud de construcción de nuevos sumideros y MH.  
Financiación de la factura

## **RENDICIÓN DE CUENTAS**

La rendición de cuentas se convierte en una estrategia que se establece con el objeto de mantener a la comunidad informada de las actuaciones y gestión desarrollada por las Empresas Públicas del Municipio de El Santuario ESP, además de permitir que se ejerza control social, para ello se tienen implementadas herramientas como publicaciones en periódicos locales, informes de gestión que deben ser sustentados ante el concejo municipal, junta directiva y comunidad en general; además se presentaran oportunamente los informes que sean requeridos por los entes de control, y vigilancia. Otra fuente de información serán las actividades en las que se tendrá participación, además de las noticias de los diferentes acontecimientos y demás datos de interés que se publicaran en la página web y las redes sociales con las que cuenta la empresa, todo ello con el propósito de mantener a la comunidad más informada.

Otro mecanismo utilizado por la empresa para la rendición de cuentas a la comunidad, es el trabajo en conjunto con todas las entidades públicas del orden municipal, centralizando toda la información de interés general en el ente territorial, para realizar un solo informe que es socializado con toda la comunidad santuariana en diferentes espacios y medios, con el fin de hacer una difusión más amplia.

## **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Las Empresa Públicas del Municipio de El Santuario ESP, cuenta con una oficina de atención al usuario ubicada en las instalaciones de la sede administrativa, la cual se encarga de recibir y canalizar todas las peticiones,

solicitudes quejas, reclamos y felicitaciones de los usuarios y partes interesadas, también se cuenta con un buzón de sugerencia para aquellas personas que quieran usar este recurso; estas solicitudes posteriormente son entregadas y tramitadas en las áreas correspondientes, con el fin de dar solución conforme lo establecido por la ley y demás lineamientos en la materia.

Así mismo la Entidad para tener un mejor contacto con la comunidad, continuara realizando campañas puerta a puerta y tomas barriales, con el fin de solucionar las dudas e inquietudes en cuanto a la prestación de los servicios.

Permanentemente se busca fortalecer la oficina de atención al usuario y el Talento Humano de la Entidad con el fin de atender, asesorar y proveer la información que es requerida por los usuarios y partes interesadas de una forma veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y telefónica, creando relaciones de respeto, fortaleciendo la imagen institucional y la satisfacción del cliente externo.

El Sitio Web [www.elsantuarioesp.gov.co](http://www.elsantuarioesp.gov.co), permanentemente se actualizara con información de interés para la comunidad, al igual que las redes sociales y demás medios de comunicación establecida en la empresa.

La entidad como una acción de mejora, ha implementado el pago de factura en línea, por medio de PSE, con el fin de evitar que los usuarios se tengan que desplazar a las diferentes entidades bancarias.

### PLAN DE ACCIÓN

ESTRATEGIA	META	ACTIVIDAD	INDICADOR	FECHA EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Prevención y lucha contra la corrupción y mejora continua en la atención al ciudadano y la rendición de cuentas a la comunidad	Ejecutar acciones que ayuden en el proceso de direccionamiento estratégico, evitando los posibles actos de corrupción	Divulgar y promulgar el código de ética y los valores empresariales de la empresa durante todo el año	Actividades realizadas / actividades programadas	POAC comité de ética	Comité de ética y Directivos
		Capacitar a todo el personal en temas relacionados con la ética y el autocontrol	Capacitaciones realizadas /capacitaciones programadas	plan de capacitaciones	SAF
		publicar en la página web de la empresa el plan de acción del plan anticorrupción	Plan de acción publicado	Enero 2018	Gerente
		publicar en la página web de la empresa la distribución presupuestal para la vigencia 2018	Ejecución presupuestal	Febrero de 2018	STO. SAF, y Gerente

		Publicar en la página web de la empresa los estados financieros	Estados financieros publicados	Mínimo trimestralmente	SAF
realizar diferentes actividades enfocadas a fortalecer el componente administración del riesgo		Elaborar el mapa de riesgos de corrupción y establecer las acciones pertinentes por cada proceso	Mapa de riesgos elaborado	Enero 2018	Líderes procesos
		Elaborar informes respecto de las peticiones quejas y reclamos atendidos en la oficina de atención al cliente y los demás medios.	Información tabulada y analizada	Retroalimentación con el cliente durante todo el año 2018.	SAF Auxiliar administrativa (atención al cliente)
Realizar actividades de control y de comunicación para ayuden a los procesos de apoyo a evitar los posibles actos de corrupción		Reuniones periódicas del comité de compras	Cumplimiento de sus actividades	Mínimo dos veces al año	Directivos
		Controles más estrictos a los funcionarios que manejan el almacén y establecer un compromiso con el manejo de las entradas y salidas de insumos	Controles documentados en el mapa de riesgos/ controles evaluados	permanentemente	Directivos
		Cumplimiento del manual de contratación, controles precontractuales y manual de interventoría.	Auditorías a la Contratación	Junio y Diciembre de 2018	Directivos
		Publicar en la página web, un instructivo de trámites.	Instructivo final	permanentemente	Directivos
		socializar a los clientes internos y externos el plan anticorrupción y atención al ciudadano	1 publicación en la página web y socialización al personal de la empresa	28 febrero de 2018	Directivos
		evaluar los resultados del plan anticorrupción y sus indicadores	Cumplimiento del plan	Abril ,Agosto y diciembre de 2018	control interno
		realizar la contratación según el manual de contratación y normatividad aplicable a la entidad	Total de contratos elaborados según el manual de contratación	durante el 2018	Directivos

		Revisar y ajustar el manual de archivo y correspondencia y socializar con el personal administrativo	Manual elaborado y socializado	Abril 30 2018	SAF Gestión Documental
		Revisar y ajustar Reglamento interno de archivo y socializar con el personal administrativo	Reglamento elaborado y socializado	Abril 30 2018	SAF Gestión Documental
		Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	informe de revisión publicado en la web	Abril, Agosto y diciembre de 2018	control interno
	A través del componente autoevaluación desarrollar actividades encaminadas a detectar posibles actos de corrupción	Realizar seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.	tres seguimientos al año	Abril, Agosto y diciembre de 2018	control interno
		incluir en el plan de mejora institucional los hallazgos detectados en la evaluación del plan anticorrupción	auditorías al plan	Después de las revisiones y seguimiento	control interno
ejecutar vigilancia permanente a las actividades propuestas en el plan anticorrupción	ejecutar actividades relacionadas con los informes independientes de la oficina de control interno	incluir los hallazgos de las auditorías internas al plan anticorrupción, en los planes de mejora individual	Auditorías al plan	Abril, Agosto y diciembre de 2018	líderes de proceso, jefe de control interno
		Revisar permanente los elementos mínimos faltantes en la página web de la entidad que permitan conocer la información de carácter público	Página web actualizada	Permanentemente	SAF Gerencia
Dar cumplimiento a la ley de Transparencia y acceso a la información pública (ley 1712 de 2014)	Actualizar en página web con los elementos mínimos en cumplimiento de la ley				

**PABLO CESAR ARISTIZÁBAL VÁSQUEZ**  
Gerente

El Santuario, Enero 30 de 2018