

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CUIDADANO

2020



CON
**EXPERIENCIA
AVANZAMOS**



Carrera 11 No 10 – 55 Esquina Villagorgona (Candelaria Valle) – Teléfono: (+57 2) 260 0979 – Celular: 3187173259
www.emcandelaria.gov.co – E-mail: contactenos@emcandelaria.gov.co – gerencia@emcandelaria.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
1. INTRODUCCIÓN	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	5
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	6
3.1. MISIÓN DE EMCANDELARIA S.A.S E.S.P	6
3.2. VISIÓN DE EMCANDELARIA S.A.S E.S.P	6
3.3. POLITICA DE CALIDAD	7
3.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES	7
3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD	8
3.6. PRINCIPIOS ÉTICOS	8
4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
4.1 OBJETIVO GENERAL	9
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
4.3. METODOLOGÍA	10
4.4. ALCANCE DEL PLAN	11
4.5. DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN ... ¡Error! Marcador no definido.	
4.6. DEBILIDADES	¡Error! Marcador no definido.
4.7. FORTALEZAS	¡Error! Marcador no definido.
5. COMPONENTES	11
5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	11
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	12
5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	13
5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	14
5.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	16
5.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	18

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

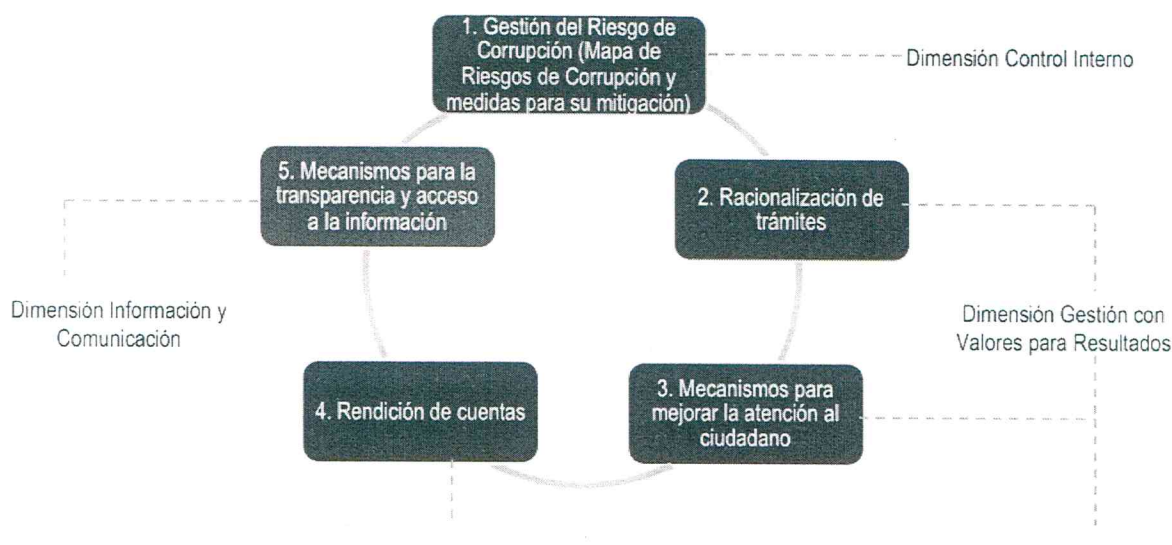
SARA EVA MENDOZA DOMÍNGUEZ
Gerente

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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



El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer pues se puede afirmar que no hay actividad en la vida que no incluya un riesgo, por eso es nuestro deber tomar medidas que permitan disminuirlos e inclusive eliminarlos, con el fin de evitar toda posibilidad de eventos que puedan entorpecer o

impedir el normal desarrollo de las funciones de EMCANDELARIA S.A.S ESP y afectar el logro de sus objetivos.

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

2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993: (Sistema Nacional de Control Interno): Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 42 de 1993: (Control Fiscal)
- Ley 80 de 1993: (Estatuto de Contratación Pública)
- Ley 190 de 1995: (Moralidad en la Administración Pública)
- Ley 489 de 1998: Art. 32 Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 599 de 2000: (Código Penal)
- Ley 678 de 2001: (Acción de Repetición)
- Ley 734 de 2000: (Código Único Disciplinario)
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1150 de 2007: (Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación)
- Ley 1437 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.
- Ley 1474 de 2011: (Estatuto Anticorrupción)
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Documento CONPES 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Anti trámites) Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido
- en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto 1082 de 2015 (Reglamenta Contratación)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN DE EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

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

3.2. VISIÓN DE EMCANDELARIA S.A.S E.S.P

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

3.3. POLITICA DE CALIDAD

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

3.4. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley, para evitar propiciar escenarios o situaciones de riesgo de corrupción.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Determinar las actividades para dirigir y controlar a la entidad frente a situaciones de riesgo de corrupción con el propósito de que estos sean administrados a través de la Política de Administración del Riesgo de tal forma que se evite o se reduzca su probabilidad de ocurrencia y materialización.
- Propiciar mecanismos de colaboración interinstitucional para el intercambio de información entre entidades públicas que facilite el acceso y entrega de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales prestados por EMCANDELARIA S.A.S E. S. P.
- Cumplir las directrices establecidas en el Instructivo de Audiencias Públicas (150-I-01), el cual está documentado y controlado a través del Sistema de Gestión Integrado SGI, en este se establecen los mecanismos y el procedimiento mediante el cual, la Empresa de Servicios Públicos de EMCANDELARIA S.A.S E. S. P, realiza las audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se

reciban en EMCANDELARIA S.A.S E. S. P, de conformidad con la Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario, la Ley 599 de 2000, el Reglamento Interno de Trabajo aprobado mediante la Resolución No 09 del 19 de Agosto de 2010 del Ministerio de la Protección Social y demás normas complementarios y/o reglamentarias.

3.5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- **AUTOCONTROL:** Es la que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- **AUTOREGULACION:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- **AUTOGESTION:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

3.6. PRINCIPIOS ÉTICOS

- **CALIDAD:** La administración de EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. Del Municipio de Candelaria Valle del Cauca I basa sus actuaciones en la mejora continua de sus procesos para un desempeño global de la organización y el logro permanente de la eficacia, eficiencia y efectividad.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** La Entidad aplicara todos los procedimientos técnicos y directrices organizacionales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno.
- **EQUIDAD:** Mediante la ecuanimidad en la asignación de funciones, responsabilidades y recursos, permitiendo que todos los funcionarios de la Entidad tengan igualdad de oportunidades.

- **EFICACIA:** La empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca debe atender las necesidades de la Comunidad, para dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos de manera óptima, en términos de oportunidad y economía.
- **EFICIENCIA:** La empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca debe constantemente racionalizar los procesos para optimizar el uso de los recursos, maximizar los resultados, de tal manera que logre sus objetivos en términos de satisfacción.
- **EFFECTIVIDAD:** Dar todo de sí, logrando el objetivo propuesto y utilizando racionalmente los recursos. La empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca trabaja optimizando los recursos disponibles, para el cumplimiento del plan de Desarrollo y los objetivos trazados en las políticas que se implementan para la satisfacción de la comunidad.
- **LA CULTURA DEL AUTOCONTROL:** Se constituye como elemento fundamental en la búsqueda de la perfección y la excelencia, por ello, la Administración de la empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca encamina sus acciones para que cada uno de sus funcionarios actúe acorde con los procesos y procedimientos establecidos en la entidad y la normatividad legal vigente.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es la integridad en el actuar y en el decidir ser fiel a sus convicciones, eficiente y eficaz en el cumplimiento de las obligaciones contraídas, en las funciones asignadas, en el tiempo de acuerdo a requisitos legales exigidos para la presentación de la información. La empresa EMCANDELARIA S.A.S E.S.P. del Municipio de Candelaria Valle del Cauca como ente público al servicio de la comunidad asume su función de cumplir con las promesas y proyectos orientados a satisfacer las necesidades de la comunidad en el desarrollo de sus planes o programas.

4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 OBJETIVO GENERAL

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

corrupción en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Procesos, Procesos de Apoyo y los Procesos de Evaluación, Seguimiento y Mejora

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prevenir eventos de corrupción al interior de EMCANDELARIA S.A.S ESP, durante la vigencia 2020.
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra la corrupción.
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas tendientes a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos en los diferentes sectores de inversión.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Darle continuidad al funcionamiento del buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad.
- Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.

4.3. METODOLOGÍA

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

- A. Definición del equipo de trabajo encargado: Se dispone la gerencia de Emcandelaria y Secretaría General de la Corporación se encargarían del diagnóstico y elaboración del presente Plan como parte integral de sus funciones administrativas.
- B. Convocatoria de Reuniones de Trabajo: El equipo de trabajo realizó reuniones internas para socializar la metodología a aplicar en el desarrollo del proceso de elaboración, las normas que regulan el trámite y el cronograma del proceso.
- C. Identificación de los riesgos de corrupción: La Mesa Directiva adelanto reuniones tendientes a identificar los riesgos de corrupción que posiblemente pueden estar presentes al interior de Emcandelaria.

- D. Detección de las principales causas de corrupción: Se diagnosticaron los riesgos identificados y se establecieron sus posibles causas.
- E. Propuestas de las acciones de mejora y estrategias anticorrupción: Se propusieron por los miembros del equipo de trabajo las distintas estrategias que se adelantarán en el 2020 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.
- F. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- G. Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan.

4.4. ALCANCE DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 es aplicable a todos los procesos de EMCANDELARIA S.A.S ESP.

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

5. COMPONENTES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020 está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya se vienen ejecutando en la entidad en desarrollo de dichas políticas.

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

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Aprobar mediante un acto administrativo la Política de Administración de Riesgo de la entidad.	Acto administrativo (Resolución) mediante el cual se adopta la Política de Administración de Riesgos	Gerente	31/01/2020
	1.2	Socialización de la Política de Administración de Riesgos con los funcionarios de la entidad.	Actividades que demuestren la socialización	Talento Humano	15/02/2020
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011	Mapa de Riesgos de Corrupción	Comité MIPG	22/04/2020
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Socialización y comunicación al área operativa a través de diferentes canales	Actividades que demuestren la socialización	Talento Humano	29/04/2020
	3.2	Carga del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web institucional para los diferentes grupos de interés	Riesgos cargados en la Página Web Institucional	Gerente	30/04/2020
Subcomponente 4. Seguimiento	4.1	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de Seguimiento	Control Interno	24/05/2020

5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.	Calidad	27/09/2020
2	Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	Calidad	30/10/2020
3	Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.	Calidad	31/07/2020
4	Seguimiento y Control	Control Interno	20/11/2020

5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Generar información de calidad para los diferentes grupos de interés cumpliendo con criterios de oportunidad, objetividad, veracidad y de fácil acceso.	Plan de Comunicaciones	Gerencia	30/03/2020 - 31/12/2020
	1.2	Realizar gestión de promoción y divulgación del proceso de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés partiendo de un lenguaje claro y comprensible.	Plan de Comunicaciones	Gerencia	30/03/2020 - 31/12/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y directo con nuestro Grupos de Interés.	Evento Rendición de Cuentas	Gerencia	24/05/2020

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicidad por diferentes canales para dar a conocer la normatividad referente a la rendición de cuentas	Material POP	Gerencia	30/03/2020 - 31/12/2020
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas.	Encuestas realizadas y tabuladas e Informe	Control Interno	24/05/2020
	4.2	Publicar por los diferentes canales el resultado de la encuesta para consulta de la comunidad	Página Web Actualizada	Gerencia	30/03/2020 - 31/12/2020
	4.3	En caso de requerirse, de acuerdo a la retroalimentación con los grupos de interés, se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la Página web	Plan de Mejoramiento	Control Interno	30/03/2020 - 31/12/2020

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

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Documentación del proceso que lidera la atención al usuario	Documentos de Calidad asociados (Caracterización, Procedimientos, Formatos, Instructivos, etc.)	Calidad Líder de Proceso Gestión Comercial	30/03/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 – EMCANDELARIA ESP

	1.2	Realizar reuniones mensuales para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar.	Actas de Reunión	Líder de Proceso y su equipo de trabajo	03/04/2020 - 31/12/2020
	1.3	Implementación del procedimiento Seguimiento y Control a los Derechos de Petición Quejas Reclamos o Sugerencias	Procedimiento Seguimiento y Control a los Derechos de Petición Quejas Reclamos o Sugerencias implementado	Líder de Proceso Calidad	22/04/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Definir e implementar los diferentes canales de acceso a la información que la entidad tendrá a disposición de los usuarios	Canales definidos e implementados	Comité MIPG	30/03/2020 - 31/12/2020
	2.2	Disponer en la Página Web Institucional, la información relevante sobre la atención al usuario	Página Web actualizada	Calidad	30/03/2020 - 31/12/2020
	2.3	Implementar un sistema de información que permita la trazabilidad de las PQRS	Sistema de información acorde con el procedimiento	Líder del Proceso	30/03/2020 - 31/12/2020
	2.4	Definir indicadores del proceso	Indicadores del proceso	Líder del Proceso	30/03/2020
	2.5	Establecer protocolo de atención al usuario que defina los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al usuario de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada y estandarizada	Protocolo de atención al usuario	Calidad	30/03/2020
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Implementar mecanismos que contribuyan a fortalecer las competencias de los funcionarios de	Capacitaciones realizadas para fortalecer la cultura de servicio al usuario	Talento Humano	30/03/2020 - 31/12/2020

		atención a los usuarios			
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realización de informes semestrales sobre atención de PQRS	Informe PQRS semestral	Control Interno	19/07/2020 20/02/2020
	4.2	Actualización continua del normograma del proceso Gestión Comercial	Normograma Actualizado	Calidad Líder de Proceso	30/03/2020 - 31/12/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Establecer herramientas para caracterizar los usuarios	Catastro de usuarios	Líder del proceso	31/12/2020
	5.2	Realizar evaluaciones de percepción de los usuarios de manera semestral	Informe de satisfacción del usuario en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Control Interno	13/07/2020 31/01/2021

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

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	A través de la página web de la entidad, recopilar y estructurar la información del Plan Anticorrupción y de Gobierno en Línea	Página Web actualizada		Calidad	30/03/2020 - 31/12/2020
	1.2	Establecer el plan de divulgación frente a los avances del Plan Anticorrupción y de Gobierno en Línea	Página Web actualizada		Calidad	30/03/2020 - 31/12/2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Implementación de la publicación y divulgación de la información pública – transparencia activa acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Página Web actualizada		Calidad	30/03/2020 - 31/12/2020
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar campañas de actualización de información respecto al inventario de activos de información, el esquema de publicación y el índice de información clasificada y reservada.	Página Web actualizada		Calidad	30/03/2020 - 31/12/2020

