

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

**EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO
ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA**

AMPARO MONTEZUMA SOLARTE
Gerente

Funza- Cundinamarca
Enero, 2018

INTRODUCCION

La Empresa Municipal de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Funza se compromete en la tarea de erradicar la corrupción, aplicando oportunamente las disposiciones normativas y administrativas.

En el presente documento encontrara las acciones y estrategias a realizar, teniendo en cuenta el talento humano existente en la organización, las acciones implementadas en el Sistema de Gestión Integral (SGI) y los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI); a fin de entregar a la comunidad los resultados de la gestión.

Para la construcción de este documento, se cuenta con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, denominada: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, las cuales se oficializaron mediante el Decreto 124 del 26 de enero 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". Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, y son los siguientes:

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos 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.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la EMAAF E.S.P., y le permite a la empresa reducir, estandarizar, eliminar, mejorar y automatizar los trámites existentes, el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

c) Rendición de Cuentas: Donde se presentan acciones de información y dialogo transversal y permanente de interacción entre la entidad, los ciudadanos y actores interesados de la gestión de la entidad.

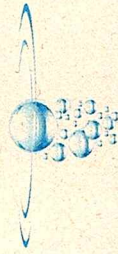
d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la EMAAF E.S.P., conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

e) 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.

Por lo anterior se presentan el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2018.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 para la vigencia 2018.



emaaf
ESP
Entidad Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN LA CIUDADANO

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar, analizar y validar a la Política de Administración del Riesgo de la EMAAF	Subgerencia Administrativa	05/02/2018	09/02/2018
	1.2	Aprobar la Política de Administración del Riesgo de la EMAAF	Subgerencia Administrativa	12/02/2018	12/02/2018
	1.3	Publicación en la página web de la Política de Administración del Riesgo, a los funcionarios por la intranet	Comité Editorial	13/02/2018	16/02/2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Socialización de la metodología para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Control Interno	29/01/2018	16/02/2018
	2.2	Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Subgerencia Administrativa	19/02/2018	23/02/2018
Consulta y divulgación	3.1	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de la EMAAF	Comité Editorial	26/02/2018	02/03/2018



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co





emaaaf
ESP
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza



3.2	Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a los funcionarios y contratistas de la EMAAF	Comités por dependencias	Comité Editorial, Subgerencia administrativa	26/02/2018	31/12/2018
4.1	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción	Subgerencia Administrativa	05/05/2018	31/12/2018
5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento	Control Interno	05/05/2018	31/12/2018

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION LA CIUDADANO

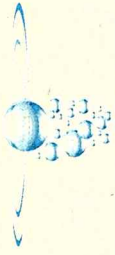
COMPONENTE 2 : PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Factibilidad de servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea.	Se debe entregar documentación requerida en la sede administrativa de la EMAAF ESP, para el estudio de la solicitud, descargando los formularios requeridos en línea.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios diligenciar en línea los formularios requeridos.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018



NIT: 8320000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co





emaaf
ESP
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Frente

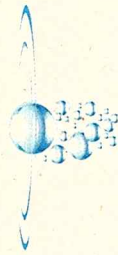


2	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea.	Se debe entregar documentación requerida en la sede administrativa de la EMAAF ESP, para el estudio de la solicitud, descargando los formularios requeridos en línea.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios diligenciar en línea los formularios requeridos.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018
3	Conexión a los servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea.	Se debe entregar documentación requerida en la sede administrativa de la EMAAF ESP, para el estudio de la solicitud, descargando los formularios requeridos en línea.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios diligenciar en línea los formularios requeridos.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018
4	Independización del servicio	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea.	Se debe entregar documentación requerida en la sede administrativa de la EMAAF ESP, para el estudio de la solicitud, descargando los formularios requeridos en línea.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios diligenciar en línea los formularios requeridos.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018
5	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Tecnológica	Archivos adjuntos a solicitud en línea	Se deben radicar los documentos requeridos en la sede administrativa de la EMAAF ESP.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios cargar los documentos requeridos por la EMAAF E.S.P., para el trámite.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co

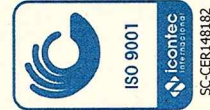




emaaaf
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza



6	Cambios en la factura de servicio público	Tecnológica	Archivos adjuntos a solicitud en línea	Radicar la solicitud con la documentación requerida en la sede administrativa de la EMAAF ESP.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios cargar los documentos requeridos por la EMAAF E.S.P., para el trámite.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018
7	Denuncio del contrato de arrendamiento o (10 días de respuesta)	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea.	Se debe entregar documentación requerida en la sede administrativa de la EMAAF ESP, para el estudio de la solicitud, descargando los formularios requeridos en línea.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios diligenciar en línea los formularios requeridos.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018
8	OPA -Servicio Vaccon	Tecnológica	Archivos adjuntos a solicitud en línea	Realizar solicitud y entregar la documentación requerida en la sede administrativa de la EMAAF ESP.	Implementar un sistema que les permita a los usuarios cargar los documentos requeridos por la EMAAF E.S.P., para el trámite.	Personas naturales y jurídicas mayores de edad.	Atención Al Usuario	01/02/2018	31/12/2018



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co





emaaf
ESP.
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION LA CIUDADANO

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

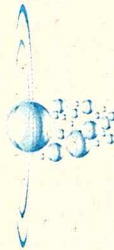
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar y actualizar información relacionada con los resultados y avances de la gestión de la empresa.	Informes Publicados	Gerencia y subgerencias	Permanente
	Publicación contenidos sobre información relevante producida por la EMAAF, redactado en lenguaje claro y difundido a través de la página web y redes sociales	Publicaciones realizadas	Gerencia, Subgerencias y Comité Editorial	Permanente
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar comités técnicos de trabajo con las diferentes áreas de la empresa y rendir cuentas sobre temas de interés de cada área.	Actas Mesas de Trabajo	Gerencia y Subgerencias	Permanente
	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Realizar Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Gerencia y Comité Editorial	Junio - Diciembre
	Publicación de Seguimiento al Plan de Acción	Publicación y seguimiento a Planes Acción	Gerencia y Comité Editorial	Junio - Diciembre

NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co



DE FRENTE CON LA GENTE

Juntos Avanzamos



emaaf
ESP

Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza



Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Generar conciencia en la comunidad y en funcionarios sobre la importancia de participar en los procesos de rendición de cuentas	A través de la factura y pagina web de la empresa difundir la importancia de la rendición de cuentas a los usuarios y servidores públicos.	Gerencia y Subgerencias	Diciembre
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar socialización interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la Rendición de Cuentas Evaluar las audiencias públicas de Rendición de Cuentas y conocer los resultados con el fin de retroalimentar esta actividad	Estrategia Digital Evaluación de la Rendición Pública	Gerencia y Subgerencias Control Interno	Diciembre Junio - Diciembre

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION LA CIUDADANO

COMPONENTE 4: SERVICIO AL CIUDADANO

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualizar los Procedimientos de Atención al Usuario para mejorar el servicio.	Procedimientos de Atención al usuario ajustados	Subgerencia Administrativa, Profesional del Área Comercial	30/06/2018
Fortalecimiento de los canales de atención	Recepción en línea de PQR y trámites.	Gestionar la totalidad de las PQR y tramites radicados por los ciudadanos	Atención al Ciudadano	Permanente



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co



DE FRENTE CON LA GENTE

Juntos Avanzamos



emaaaf
EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y APOYO DE FUNZA



Línea virtual para el servicio al usuario	Atención de Chat en Línea dentro del horario definido	Subgerencia Administrativa,	Permanente
Talento humano	Capacitación a los servidores públicos de la entidad en servicio al ciudadano	Subgerencia Administrativa, Profesional del Área Comercial	Semestral
Normativo y procedimental	Realizar el documento de Política de Atención al usuario de la EMAAF.	Subgerencia Administrativa, Profesional del Área Comercial	31/12/2018
	Socializar la política de tratamiento de datos personales.	Subgerencia Administrativa, Profesional del Área Comercial	31/12/2018
Relacionamiento con el ciudadano	Revisar y generar mejoras en los mecanismos para evaluar la satisfacción de los ciudadanos con el fin de desarrollar su participación en el proceso.	Subgerencia Administrativa, Profesional del Área Comercial	Semestral



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaaafesp.gov.co - info@emaaafesp.gov.co





emaaf
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION LA CIUDADANO

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamientos de Transparencia Activa	Asegurar el cargue de la información de los contratos en el aplicativo SECOP.	Cargar la totalidad de los contratos realizados en la plataforma SECOP.	Profesional de compras	Permanente
	Asegurar el cargue y actualización permanente de la información de los empleados y funcionarios en el portal del SIGEP.	Mantener actualizada la información de la plataforma SIGEP y vinculada a la web de la EMAAF E.SP.	Talento Humano	Permanente
	Publicación y divulgación de Datos Abiertos	Publicar en el portal web, documento en formato datos abiertos. Adicionalmente, se debe hacer divulgación externa e interna de su publicación.	Comité Editorial	31/12/2018
	Organizar la información institucional registrada en el Portal Web, en el enlace de Transparencia y Acceso a la información pública frente a la normativa vigente	Actualizar la información en el portal web de la empresa.	Comité Editorial	Permanente



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co



DE FRENTE CON LA GENTE

Juntos Avanzamos



emaaf
ESP

Empresa Municipal de Acueducto, Asewería y Aseo de Funza



Lineamientos de Transparencia Pasiva	Asegurar la publicación de la relación de las PQR recibida por periodo y atendida oportunamente.	Registro de las PQR atendidas por periodo	Subgerencia Administrativa	Permanente
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar el registro o inventarios de activos de la información	Inventario documental	Técnico de Archivo	Permanente
	Revisar y actualizar las tablas de retención documental	Tablas de Retención Documental	Técnico de Archivo	Permanente
Criterio diferencial de accesibilidad	Garantizar la accesibilidad e interacción del sitio web de la Entidad enmarcadas dentro de los lineamientos de Gobierno En Línea, para personas en condición de discapacidad o grupos especiales	Mantener actualizada la plataforma web de la EMAAF E.SP., permitiendo el acceso de la población en condición de discapacidad	Comité Editorial	Permanente
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe de solicitudes de acceso a la información	Realizar dos (2) informes	Subgerencia Administrativa	Semestral



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co



DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos



emaaaf
Esp
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION LA CIUDADANO

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Código de Ética	Actualizar, adoptar e implementar el Código de Ética del EMAAF	Código de Ética implementado	Talento Humano y Control Interno	31/09/2018


AMPARO MONTEZUMA SOLARTE

Gerente



NIT: 832000776-5
Calle 16 No. 16-04 Funza (Cundinamarca)
P.B.X. 822 14 50 FAX: 822 01 67 CEL. 3118875844
C.P. 250020 www.emaafesp.gov.co - info@emaafesp.gov.co



DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos