

EMPRESA PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ S.C.A. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



2020

Vigilado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ S.C.A. E.S.P.

Acueducto, Aseo, Alcantarillado y Servicios Complementarios. **NIT:** 900.171.710-9

 Calle 4 # 6A - 77, Sibaté (Cundinamarca).  725 0838 - 5297403  www.epmsibate.com

 facebook/epmsibateoficial

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	1
COMPONENTES.....	2
Componente I. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medida para mitigarlos.....	2
Componente II. Racionalización de trámites.....	2
Componente III. Rendición de Cuentas.....	2
Componente IV. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	3
Componente V. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	3
Componente VI. Iniciativas Adicionales.....	3
1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	4
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	7
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	8
4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	10



PRESENTACIÓN

Para EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP, la naturaleza del PAAC para la vigencia 2020 es eminentemente preventiva, fortaleciendo el desempeño de funciones encaminadas a la prevención, la investigación y sanción de actos de corrupción bajo una continua acción de control sobre la gestión de lo público de conformidad con lo preceptuado en la Ley 1474 de 2011.



EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ S.C.A. E.S.P.

Acueducto, Aseo, Alcantarillado y Servicios Complementarios. **NIT:** 900.171.710-9

 Calle 4 # 6A - 77, Sibaté (Cundinamarca).  725 0838 - 5297403  www.epmsibate.com

 [facebook/epmsibateoficial](https://facebook.com/epmsibateoficial)

COMPONENTES

Componente I. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medida para mitigarlos.

Las EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP, en cumplimiento a la política de administración del riesgo, identifica, valora y comunica los riesgos de posibles actos de corrupción, tomando como punto de partida los parámetros impartidos por la guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción V- 04 Vigencia 2018, así como el informe de cierre sobre el seguimiento realizado por la tercer línea de defensa que para el caso es la Oficina de Control Interno, quien a su vez tuvo en cuenta los resultados del autodiagnóstico y planes de acción del MIPG en la vigencia 2018.

Componente II. Racionalización de trámites.

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP, aplica los parámetros generales para la racionalización de trámites, con el fin de cerrar espacios propensos para la corrupción; política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

De igual forma EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP, buscan facilitar a los usuarios y demás partes interesadas, el acceso a los trámites y servicios que brinda, por lo que genera acciones normativas, administrativas y/o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes en la empresa.

Las mejoras implementadas en EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP, están encaminadas a la optimización de costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Componente III. Rendición de Cuentas.

Este componente implementado por parte de EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP bajo cumplimiento de requisitos legales busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre los servidores públicos y ciudadanos (la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control), informando, explicando y dando a conocer los resultados de su gestión, siendo también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones.

La empresa busca la continua consecución de la transparencia de la gestión de conformidad a su objeto misional logrando la adopción de los principios de Buen Gobierno.



Componente IV. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP centran su gestión dando cumplimiento del acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Complementarios, conforme a los principios de información completa, clara, consistente.

Componente V. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP identifican y aplica las acciones para la visibilizarían de la información conforme a su gestión y para ello desarrolla los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, permitiendo el acceso a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley a toda persona. En tal sentido, la Empresa incluye en el presente plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los funcionarios y ciudadanos.

Componente VI. Iniciativas Adicionales

EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES DE SIBATÉ SCA ESP implementan estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de gestión del talento humano, conforme al cumplimiento del Código de Integridad.



1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO										
CLASIFICACIÓN	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIAS	ANÁLISIS DEL RIESGO				CALIFICACIÓN DEL RIESGO			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			
				RIESGO INHERENTE			CONTROLES (Con los que se cuenta actualmente)	RIESGO RESIDUAL			GESTIÓN SOBRE EL RIESGO			
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	OPCIONES DE MANEJO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES	REGISTRO
Atención al Cliente PQRS	No relacionados en EOT Omisión en el registro Mal relacionadas	Cobros no adecuados u omisión de los mismos	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	3	10	30 ALTA	1	3	10	30 ALTA		VIGENCIA 2020	verificación de los cobros	planilla de seguimiento
Atención al Cliente PQRS	Revisión inadecuada	Incumplimiento de normatividad	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	3	10	30 ALTA	2	3	10	30 ALTA		VIGENCIA 2020	Realizar normograma de entidad	normograma
Atención al Cliente PQRS	Errores en la trazabilidad de la información	Incumplimiento en los tiempos de respuesta	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	4	10	40 ALTA	2	4	10	40 ALTA		VIGENCIA 2020	dar cumplimiento y respuesta en las fechas establecidas	planilla de seguimiento
Atención al Cliente PQRS	Interrupción en la cadena de custodia	Incumplimiento en la normatividad O.P	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	4	10	40 ALTA	1	4	10	40 ALTA		VIGENCIA 2020	Realizar normograma de entidad	normograma
Atención al Cliente PQRS	Errores en el reporte de suspensión	No realizar todos suspensiones y/o cortes	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	2	10	20 MODERADA	2	2	10	20 MODERADA		VIGENCIA 2020	realizar las suspensiones y cortes en las fechas y lugares establecidos	planilla de seguimiento
Facturación	Equivocación con la toma de lectura	Mala liquidaciones en facturación Cobros indebidos y reclamos	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	5	10	50 ALTA	2	5	10	50 ALTA		VIGENCIA 2020	verificación de las liquidaciones que se realizan	Liquidaciones
Facturación	Atraso con los tiempos	La distribución tarde de la facturación	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	4	5	20 MODERADA	2	4	5	20 MODERADA		VIGENCIA 2020	realizar un cronograma con fechas y tiempos reales	Cronograma

Facturación	Fallas en el sistema	Atraso en los procesos del área de facturación	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	3	5	20 BAJA	2	3	5	20 BAJA	VIGENCIA 2020	realizar un cronograma con fechas y tiempos reales	Cronograma
Facturación	Desactualización de los equipos	Omisión y errores en la toma de lecturas	Detrimiento patrimonial Proceso administrativo y disciplinario	3	5	20 BAJA	1	3	5	20 BAJA	VIGENCIA 2020	Realizar las tomas de lecturas de manera adecuada	Panilla de Seguimiento
Adquisición de Bienes y Servicios	Falta de supervisión , Falta de conocimiento de los requisitos legales	Contratación sin el lleno de los requisitos	Detrimiento patrimonial , Investigación	4	20	80 EXTREMO	2	2	20	40 ALTA	VIGENCIA 2020	Realizar Capacitación	Lista de Asistencia
Adquisición de Bienes y Servicios	Falta de supervisión Falta de seguimiento	Incumplimiento en la ejecución de contratos	Investigación	1	20	20 MODERADA	2	2	20	40 ALTA	VIGENCIA 2020	Realizar Capacitación	Lista de Asistencia
Adquisición de Bienes y Servicios	Falta de supervisión inexperiencia	Incumplimientos en las labores de supervisión	Detrimiento patrimonial y proceso sancionatorio	3	20	60 EXTREMA	1	2	20	40 ALTA	VIGENCIA 2020	Realizar Capacitación	Lista de Asistencia
Evaluación y seguimiento	Falta de control , Falta de seguridad y privacidad, Falta de responsable del proceso	Falta de información privilegiada de la empresa y los usuarios	Pérdida de credibilidad y Procesos disciplinarios	2	20	20 MODERADA	0	2	10	20 MODERADA	VIGENCIA 2020	Llevar el control de la información de los usuarios de manera reservada y capacitando al personal en temas de privacidad de la información	Lista de Asistencia
Evaluación y seguimiento	Falta de responsables y funciones	Abrir indicios que se estén presentando en los procesos, no dar aviso sobre existencias identificadas en los auditorios	Procesos disciplinarios	1	20	20 MODERADA	2	1	5	5 BAJA	VIGENCIA 2020	Llevar el control de la información de los usuarios de manera reservada y capacitando al personal en temas de privacidad de la información	Lista de Asistencia
PQRS-Facturación	No cumplimiento de órdenes del jefe inmediato, Falta de seguimiento a las liquidaciones , Falta de actualización de actualización de	No verificar los costos que se deben facturar de acuerdo a la regulación vigente.	Detrimiento Patrimonial	3	10	30 ALTA	0	3	10	30 ALTA	VIGENCIA 2020	Crear un instructivo para el cobro de facturación y verificar los costos de los usuarios	Instructivo

	valores en el sistema operativo												
Almacén y adquisición de bienes y servicios	No identificación de las especificaciones de productos desde el estudio precio hasta la factura	No cumplir con los procedimientos adecuados con el módulo de almacén.	Detrimiento Patrimonial	4	20	80 EXTREMO	0	4	20	80 EXTREMO	VIGENCIA 2020	Crear un instructivo para el cobro de facturación y verificar los costos de los usuarios	Instructivo
Aseo	Falta de control de los Vehículos	Uso de los vehículos de la empresa para beneficio personal	Detrimiento Patrimonial	2	10	20 MODERADA	1	1	10	10 BAJA	VIGENCIA 2020	Generar formato de los recorridos que se realizan con los vehículos con la cantidad KM	Formato
Aseo-Acueducto y alcantarillado	Falta de control y seguimiento	Omisión intencional en el registro de las cédulas de los nuevos usuarios	Detrimiento Patrimonial	1	10	10 BAJA	1	0	10	0 BAJA	VIGENCIA 2020	Generar un formato de inscripción a los nuevos usuarios	Registro de personas
Acueducto	Falta de sentido de pertenencia y búsqueda de beneficio personal	No informar las acometidas fraudulentas	Detrimiento Patrimonial	2	10	20 MODERADA	1	1	10	10 BAJA	VIGENCIA 2020	Informar acometidas fraudulentas mediante una planilla	planilla

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

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	Respuesta PQRS	Tecnología	Envío de documentos electrónicos	Notificación Personal	Solicitar al usuario que envíe la documentación vía electrónica	Ciudadano entidad y	PQR	01-04-2020	31-12-2020	
2	Viabilidad	Tecnología	Envío de documentos electrónicos	Documentos físicos	El usuario podrá descargar los formularios y/o formatos vía electrónica	Ciudadano entidad y	PQR	01-04-2020	31-12-2020	
3	Traslado por competencia	Normativa	Traslado de las PQRS a otras entidades por competencia	No existe	Creación del procedimiento para remitir una PQRS a entidades externas.	Ciudadano entidad y	PQR	01-04-2020	31-12-2020	

3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

COMPONENTE 3- RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Información de Calidad y en Lenguaje comprensible	1	Video de la rendición de cuentas y trasmisión radial.	Video y la grabación radial	Gerencia	06 febrero 2020
SUBCOMPONENTE 2 Dialogo de Doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1	Habilitar Chat, redes sociales y llamadas telefónicas	Pantallazos, llamadas grabadas	Gerencia	06 febrero 2020
SUBCOMPONENTE 3 Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y petición de cuentas.	1	Que las personas participen activamente y se entregara un incentivo por parte de la empresa	Entrega del incentivo con registro fotográfico y lista de asistencia	Gerencia	06 febrero 2020
SUBCOMPONENTE 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	1	Aplicar encuesta en redes sociales, página web y presencial	Tabulación de las encuestas	Gerencia	06 febrero 2020

4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

COMPONENTE 4- ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1	Ingresar en el plan estratégico incluir estrategias de fortalecimiento y canales de comunicación.	Programa de estratégico y plan estratégico.	Gerencia	01 Febrero 2020
SUBCOMPONENTE 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Chat en línea a través de la página web y ofreciendo servicios.	Implementación del Chat	Gerencia	01 febrero 2020
SUBCOMPONENTE 3 Talento Humano	1	Incorporar nuevos funcionarios para mejorar la atención a la comunidad.	Contratar 03 nuevos funcionarios para mejorar la prestación del servicio.	Gerencia	01 Enero 2020
SUBCOMPONENTE 4 Normativo y Procedimental	1	Realizar protocolo de notificación de funcionarios de la empresa.	Modificar los procesos de mejoramiento	Gerencia	01 de abril 2020
SUBCOMPONENTE 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Actividades de responsabilidad social corporativa.	Apoyar las actividades deportivas, culturales provenientes de la empresa	Gerencia	Vigencia 2020

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

COMPONENTE 5- TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 1 Lineamientos de Transparencia ACTIVA	1	Publicación de la información mínima sobre la estructura de la página web	Publicaciones de la página web	Nº de temas publicados/Nº de temas establecidos	Comunicaciones	01 Febrero 2020
SUBCOMPONENTE 2 Lineamientos de Transparencia PASIVA	1	Realizar los lineamientos de transparencia por medio electrónico y físico	Respuesta que se le brindo a los usuarios	Nº de respuestas /Nº de solicitudes	PQRS	Vigencia 2020
SUBCOMPONENTE 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	1	Establecer un índice de información y clasificación reservada de la entidades		Nº de canales establecidos /Nº de canales propuestos	Comunicaciones	01 Febrero 2020
SUBCOMPONENTE 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	1	Habitar la página web la adecuación de la letras	Actualización de la página web	Nº de modificaciones realizadas/Nº de modificaciones propuestas	Subgerencia Administrativa	30 Junio 2020
SUBCOMPONENTE 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	1	Tener identificadas la solicitudes de los usuarios y hacer seguimientos a la respuestas	Solicitudes al día	Nº de respuestas /Nº de solicitudes	Subgerencia Administrativa	30 Noviembre 2020