

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	1 de 24

Contenido

INTRODUCCION.....	2
1. FUNDAMENTACION LEGAL	3
2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA EMAF E.S.P	4
1. Procesos Gerenciales (Planificación Estratégica, Sistema Integrado de Gestión)	4
2. Procesos Misionales (Gestión Comercial, Gestión Técnica Operativa)	4
3. Procesos de Apoyo (Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Administración Institucional y Tecnologías de la Información y la Comunicación).	4
4. Procesos de Evaluación (Control y Evaluación)	4
ALCANCE.....	5
3. COMPONENTES	5
3.1 COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE 5RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
3.2 COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	16
3.2.1 Identificación de los trámites.....	16
3.2.2 Priorización de los Trámites.....	16
3.2.3 Racionalización de los Trámites.....	16
4. COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS	17
4.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.....	17
4.2 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	18
5. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
5.1 Fortalecimiento de los canales de atención	19
□ Canal virtual:	19
5.2 Relacionamiento con el ciudadano	20
5.3 Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.	20
6. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
6.1 Lineamientos de Transparencia Activa	21
6.2 Criterio diferencial de accesibilidad.....	23

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	2 de 24

INTRODUCCION

La Empresa Municipal de Aseo, Acueducto y Alcantarillado de Floridablanca EMAF E.S.P busca implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por medio de estrategias encaminadas a prevenir posibles actos de corrupción, además de propender por una eficiente Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a lo estipulado en la Constitución y en las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

El plan descrito incluye los siguientes cuatro componentes:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Estrategia de Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecánicas para la Transparencia y Acceso a la Información.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	3 de 24

1. FUNDAMENTACION LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI))
- Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones)
- Decreto 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Titulo 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)
- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- 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”)

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	4 de 24

2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO, ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO DE FLORIDABLANCA EMAF E.S.P

MISION

La misión de la Empresa Municipal de Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca EMAF E.S.P. radica en prestar el servicio a su cargo con los más altos índices de eficiencia y eficacia, continua e ininterrumpidamente, respondiendo a los usuarios con calidad y gestión gerencial, moderna y tecnificada, en beneficio del mejoramiento ambiental y social de la comunidad, preservando los valores éticos y el medio ambiente, optimizando los recursos humanos, económicos y financieros que permitan la sostenibilidad de la empresa.

VISION

Seremos líderes a nivel metropolitano en la prestación de servicios públicos domiciliarios de aseo, logrando la satisfacción de nuestros clientes, preservando los recursos del medio ambiente con base en la conciencia ecológica ciudadana despertada a través de compañías sobre un óptimo reciclaje y aprovechamiento del mismo, transformando las basuras en productos útiles mediante aplicación de métodos eficientes y técnicas avanzadas.

MAPA DE PROCESOS

En la planificación del Sistema Integrado de Gestión se han identificado cuatro (4) clases de procesos que buscan de manera permanente la satisfacción del Cliente, los cuales son:

1. Procesos Gerenciales (Planificación Estratégica, Sistema Integrado de Gestión)
2. Procesos Misionales (Gestión Comercial, Gestión Técnica Operativa)
3. Procesos de Apoyo (Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Administración Institucional y Tecnologías de la Información y la Comunicación).
4. Procesos de Evaluación (Control y Evaluación)

OBJETIVOS DEL PLAN

Fijar estrategias Institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, construyendo

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	5 de 24

colectivamente principios y valores éticos en los servidores públicos y, orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas logrando la satisfacción de usuario.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Empresa Municipal de Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca EMAF E.S.P.

3. COMPONENTES

3.1 COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la Empresa Municipal de Aseo, Acueducto y Alcantarillado de Floridablanca EMAF E.SP.

A manera de contextualización se definen los siguientes términos:

Riesgos: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Conductas riesgosas asociadas a conductas penales: El Código Penal colombiano en el título XV (artículo 397 al 434) consagra los delitos contra la administración pública.

Conductas riesgosas asociadas a conductas disciplinarias: El Código Disciplinario (Ley 734 de 2002) en los artículos 35, 48 y 50 consagra las prohibiciones (art 35), las faltas gravísimas (art. 48) y las faltas graves y leves (art 50).

Conductas riesgosas asociadas a conductas fiscales: Aquellas que generen un detrimento patrimonial, derivadas de las conductas penales, disciplinarias y/o por el mal manejo de los recursos públicos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	6 de 24

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	7 de 24

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN EMAF E.S.P 2019

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN EMAF E.S.P 2019								
IDENTIFICACION				ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
PROCESOS Y OBJETIVOS	RIESGO		CAUSAS	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	IMPACTO	VALORACION		ADMINISTRACION DEL RIESGO
	No.	DESCRIPCION				TIPO DE CONTROL	CONTROL	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	El nivel directivo a pesar de conocer las leyes, define políticas, lineamientos, planes, programas y proyectos que van en contra de ella.	Influencia de nuevas directrices, distintos enfoques políticos.	RARA VEZ (5)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	*Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas. *Publicación de las normas que soportan los procesos o subprocesos, validados por Jurídica.	EVITAR O REDUCIR EL RIESGO
CONTRATACION	2	Identificación errada de las necesidades internas reales	Incremento en los costos operativos por inadecuada identificación de las necesidades	IMPROBABLE (2)	MODERADO (5)	PREVENTIVO	*Exigencia en la aplicación de procedimientos y normatividad vigente en materia contractual *Revisión de los documentos previos de la contratación	EVITAR EL RIESGO
	3	Estudios previos sin los requerimientos esenciales para la identificación de la modalidad a contratar	Incremento en los costos operativos por la pérdida de tiempo y pérdida de imagen y credibilidad por la inadecuada formulación del proceso contractual	IMPROBABLE (2)	MODERADO (5)	PREVENTIVO	*Aplicación del manual de contratación. * Implantación de políticas de autocontrol * Realizar controles de los bienes servicios y obras que se requieren en las dependencias	EVITAR EL RIESGO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	8 de 24

4	Selección con criterios errados y la no presentación de ofertas	Incremento en los costos operativos por inadecuada utilización de los recursos usados en el desarrollo de las convocatorias (talento humano y material)	IMPROBABLE (2)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	*Divulgación telefónica de los procesos publicitarios en la página web *Publicación de ofertas en SECOP y/o página WEB de la Entidad *Aplicación del manual de contratación	EVITAR EL RIESGO
5	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Falta de control sobre la calidad de los documentos previos y desconocimiento de las características del bien y/o servicio que se pretende contratar.	RARA VEZ (1)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	*Aplicación de los lineamientos establecidos para los procesos de contratación (Manual de Contratación)	EVITAR EL RIESGO
6	Direccionamiento de contratación y/o vinculación en favor de un tercero	* Falencia en los controles de selección * Aplicación inadecuada de la normatividad establecida en el manual de contratación. * Trafico de influencias	IMPROBABLE (2)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	* Aplicación de los lineamientos establecidos para los procesos de contratación (Manual de Contratación) *Publicación de todos los procesos de selección en la plataforma SECOP y en la WEB de la Entidad. *Realizar control en los términos establecidos en cada proceso de selección y/o contratación	EVITAR EL RIESGO
7	Celebración de contratos comprometiendo vigencias futuras sin autorización de los órganos correspondiente	* Ausencia de conocimientos especializados en la materia. * Indebida planeación. *Necesidad inminente de la prestación del servicio	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	CORRECTIVO	*Implementación del manual de contratación.*Personal idóneo para adelantar los procesos de contratación. *Ejercer un control fiscal y presupuestal para cada vigencia.	EVITAR EL RIESGO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	9 de 24

INFORMACION Y DOCUMENTACION	7	Demora en trámite de correspondencia. Interno y externo	Incremento de gastos operativos dilatación de operación o procesos y desgaste administrativo, debido a la demora en el trámite de la correspondencia y al mal diligenciamiento de la misma por parte de la dependencia	POSIBLE (3)	MODERADO (5)	PREVENTIVO	*Difusión de directrices sobre cumplimiento de términos legales *Control Interno de tiempo de gestión	EVITAR EL RIESGO
	8	Pérdida de documentos	Incremento de gastos operativos dilación de operaciones o procesos por desgaste administrativo, pérdida de credibilidad institucional y percances de orden jurídico procesal debido a la pérdida de documentos	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	Fortalecimiento de la Función Archivística mediante concientización y capacitación frente a la responsabilidad del Servidor Público.	REDUCIR EL RIESGO
	9	Falsificación de Documentos producidos y/o administrados por la institución.	Pérdida u ocultamiento de documentos	RARA VEZ (1)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	*Organización y custodia apropiada de los documentos en archivos de gestión y puestos de trabajo *Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas	EVITAR EL RIESGO
INVESTIGACION Y SANCION	10	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de término o la prescripción del mismo.	Desconocimiento y falta de control sobre los aspectos procedimentales disciplinarios.	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas.	REDUCIR EL RIESGO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	10 de 24

	11	falta de control de los expedientes	Extracción y/o perdida de documentos de expedientes de los diferentes procesos	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	Realizar procedimiento adecuado para la gestión documental	REDUCIR EL RIESGO
	12	falta de reporte de información de los procesos a las diferentes plataformas de control	Falta de control y/o verificación por parte del área encargada, supervisor o gerencia.	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	realizar a tiempo y en los periodos indicados por cada plataforma el cargue solicitado	REDUCIR EL RIESGO
	13	Exceder de facultades legales en los fallos.	Falta de seguimiento preventivo al cumplimiento de los términos de los procesos.	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	Tiempos de etapas procesales en la investigación disciplinaria	REDUCIR EL RIESGO
ACTIVIDADES REGULATORIAS	14	Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Falta de control en la aplicación de procesos institucionales, de directrices y políticas de la Gerencia.	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	*Declaración de Principios, Valores y Directrices Éticas. * Socialización y concientización a los funcionarios de la Entidad sobre el Código de Ética.	REDUCIR EL RIESGO
	15	Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).	Situaciones subjetivas del funcionario que interviene en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales éticos.	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO		EVITAR EL RIESGO
	16	Soborno (cohecho) en actividades regulatorias.	Situaciones subjetivas del funcionario que interviene en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales éticos.	RARA VEZ (1)	MAYOR (10)	PREVENTIVO		EVITAR EL RIESGO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	11 de 24

TRAMITES Y/O SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS	17	Cobro por la realización del trámite, (concusión).	Falta de control de los responsables de los procesos sobre las operaciones y las personas o desconocimiento de los servidores de los procedimientos institucionales.	IMPROBABLE (2)	MODERADO (5)	PREVENTIVO VO	Aplicación de la Ley Anti trámites.	EVITAR EL RIESGO
	18	Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).	Situaciones subjetivas del funcionario que interviene en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales éticos.	IMPROBABLE (2)	MODERADO (5)	PREVENTIVO VO		EVITAR EL RIESGO
	19	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior y exterior de la entidad.	Vacíos normativos o ambigüedades en la norma para su aplicación.	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	PREVENTIVO VO	Estratégica Anti trámite	EVITAR EL RIESGO
PROYECTOS	20	Falta de apoyo en el área, con el conocimiento en los temas de supervisiones e informes orientados a los temas de obras	Ausencia de documentos que soporten los requisitos y exigencias del personal idóneo	RARA VEZ (1)	MAYOR	PREVENTIVO VO	* Generar lista de chequeo para recepción de documentación en la presentación de las propuestas requeridas para ofertar en los procesos de contratación que la entidad adelanta.	EVITAR EL RIESGO O REDUCIR EL RIESGO

	21	El servidor público valiéndose de su cargo o de sus funciones, induce a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos.	los proponentes de invitaciones a ofertar, en su afán de ser seleccionados, pueden llegar a ofrecer o plantear beneficios al servidor con el fin de ser elegidos con facilidad en el proceso de una eventual selección	RARA VEZ (1)	MODERADO (5)	PREVENTIVO	<p>* Creación del código de Ética de la entidad, en el que se establezcan mecanismos para reducir las posibilidades de corrupción.</p> <p>*Socialización y sensibilización de los Servidores públicos sobre el código de Ética de la Entidad.</p> <p>*Denuncia de casos encontrados en los que se evidencie que el servidor es inducido por contratista a aceptar dinero o algún otro beneficio en el proceso de selección.</p>	
	22	El funcionario en uso de sus facultades y/o funciones, omite los requisitos legales esenciales o la celebración o liquidación de contratos, sin verificar el cumplimiento de los mismos.	Insuficiencia de personal de planta para atender las responsabilidades del proceso de contratación.	RARA VEZ (1)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	<p>*Exigir, requerir, junto a los informes de terminación y/o liquidación de las diferentes modalidades de contratación, la certificación firmada por parte del supervisor del contrato que justifique que el contratista cumplió a cabalidad con sus funciones y entrega de informes.</p> <p>*Exigir todos los soportes y/o documentación legal, solicitados en la lista de chequeo de la entidad para la celebración y ejecución de un contrato.</p>	
FINANCIERO RELACIONADO CON AREAS DE PROYECTOS Y PRESUPUESTO	23	Inclusión de gastos no autorizados	*Desconocer las líneas de inversión y/o de funcionamiento; * No ejercer el control sobre los registros de autorización de gastos. * Falta de conciliación	IMPROBABLE (2)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	* Conciliaciones permanentes entre contabilidad, presupuesto y Tesorería	EVITAR EL RIESGO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	13 de 24

		contable y presupuestal					
24	Iliquidez o desfinanciamiento en la ejecución del presupuesto de ingresos.	Desconocer el Plan Único de Cuentas, las directrices dadas por la Contaduría General de la Nación y las políticas de control interno contable definidas por la Administración.	CASI SEGURO (5)	CATASTROFICO (20)	CORRECTIVO	* Utilización de las herramientas del sistema administrativo y financiero que permite controlar el P.A.C * Realizar una adecuada planeación de la inversión de los recursos según flujo de caja.	EVITAR EL RIESGO
25	Pérdida de Recursos de la entidad asociada al proceso de la gestión financiera.	* Falta de conciliaciones entre presupuesto, contabilidad y tesorería. * Manejo inadecuado de las cajas menores. * Manejo inadecuado de los anticipos	IMPROBABLE (2)	MAYOR (10)	PREVENTIVO	* Conciliaciones permanentes entre contabilidad, presupuesto y Tesorería * Arqueo de caja menor * Control en la legalización de los anticipos * Manejo limitado de claves para giros y transferencias.	EVITAR EL RIESGO
26	Que la información financiera no refleje la realidad de la Entidad, en términos de revelación, pertinencia, confiabilidad y oportunidad	*Lentitud o ausencia en el envío de la información financiera desde las diferentes dependencias de la Entidad. * Falta de selección y capacitación de los funcionarios de la Entidad	PROBABLE (4)	CATASTROFICO (20)	CORRECTIVO	*Capacitación y comunicación permanente con los funcionarios de las otras áreas de la Entidad * Revisión y consolidación de la Información presupuestal contable y tesorería.	EVITAR EL RIESGO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	14 de 24

	27	Inexactitud y demora en la presentación de la información.	* Desconocimiento de la normatividad y términos de presentación de los mismos. * Persona sin experiencia	CASI SEGURO (5)	MAYOR (10)	CORRECTIVO	* Aplicación del procedimiento emitido con las Entidades de Control. * Personal idóneo y con experiencia.	EVITAR EL RIESGO
	28	Pérdida de bienes	* Falta de control y seguimiento de los mismos * Falta de identificación y ubicación	RARA VEZ (1)	MAYOR (10)	DETECTIVO	Realizar seguimiento a los inventarios de servidores públicos	EVITAR EL RIESGO
GESTION AL CIUDADANO	29	Manejo indebido de las Peticiones, Quejas y Reclamos	* Falta de seguimiento de las solicitudes de los usuarios o ciudadanos en general. * No contestación de las PQR que se radican en la entidad o demoras en las respuestas. * Falta de mecanismos para el seguimiento de las solicitudes por parte del ciudadano.	RARA VEZ (1)	MODERADO (5)	DETECTIVO	* Implementar mecanismos que permitan a los usuarios o ciudadanía en general hacer seguimiento a sus peticiones. * Realizar informes mensuales de las peticiones radicadas, re direccionadas o respondidas en la EMAF y su respectiva publicación en la página de la Entidad.	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO	EV-CYE-PA-146
VERSION	00
FECHA DE APROBACION	12/01/2018
PAGINA:	15 de 24

30	Manipulación indebida de la información	*Omitir, negar, retardar, falsear o entorpecer la orientación o suministro de información a los usuarios que requieran de los servicios de la entidad. *Manipulación de información de PQRD en beneficio propio.	POSIBLE (3)	MAYOR (10)	DETECTIVO O	*Publicación en sitio WEB de la entidad informes de gestión de PQRD, Rendición de cuentas, Informes de gestión. *Creación de espacios de interacción virtuales con la ciudadanía para debatir temas de gestión de la actividad ofrecida por la entidad. *Implementar trámites en línea documentados y gestionados en SUIT. *Implementar una encuesta de satisfacción al ciudadano en la Web. * Implementar chat y foro como medio de comunicación y atención al ciudadano.	EVITAR EL RIESGO
31	No aplicación de la ley 1712 de 2014 Transparencia y acceso a la información Pública.	*No brindar información de la Emaf que debe ser pública para toda la comunidad por medio de la página Web o en las instalaciones cuando la ciudadanía la solicite, siempre teniendo en cuenta que existe información reservada por disposición institucional o legal.	POSIBLE (3)	MODERADO (5)	DETECTIVO O	*Establecer política para el acceso de la información directamente en la Entidad *Realizar publicación en la Web de la Entidad de la información de acuerdo en lo establecido en la ley 1272 de 2014 y en la Estrategia de Gobierno en línea	EVITAR EL RIESGO
GERENTE - OSCAR GIOVANNI DIAZ CORONADO					FECHA IMPLEMENTACION : 23 DE ENERO DE 2019		

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	16 de 24

3.2 COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es Promover la confianza en el ciudadano, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites, para garantizar el acceso a los trámites y servicios operados por la entidad, brindando beneficios en términos de costos y tiempo a los usuarios.

La entidad garantiza el cumplimiento de la política anti-trámites, a través de la Ley 962 de 2005 y Decreto 019 de 2012 establecido por el DAFP, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

3.2.1 Identificación de los trámites

La Empresa Municipal de Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca EMAF E.S.P, a partir de sus procesos, identificó los procedimientos regulados (Trámites) y no regulados con el propósito de establecer un inventario de trámites para dar inicio a la revisión, aprobación, inscripción y publicación de los mismos, en el portal del SUIT.

Por otra parte, la EMAF E.S.P, a través de su página Web en el módulo de Atención al Ciudadano en la pestaña Trámites y Servicios (<https://www.emaf-esp.gov.co/tramites-y-servicios/>) pone a disposición de los ciudadanos la Guía de Trámites y Servicios manejados por la Entidad, dentro de la información que se puede encontrar: definiciones, normatividad, evaluación de trámites, tiempos de respuesta, formatos asociados al trámite y pasos para acceder al servicio.

3.2.2 Priorización de los Trámites

La priorización de los trámites de la EMAF E.S.P, obedece en principio a directrices impartidas por el DAFP; en el desarrollo de los objetivos planteados en cada uno de los componentes de la estrategia de racionalización y como resultado del inventario de trámites se identificarán aquellos que requieran mejora para garantizar la satisfacción del usuario, teniendo en cuenta los factores internos y externos objeto de valoración que inciden en la realización de los trámites encaminados a priorizar con el objetivo de implementar de manera alcanzable la estrategia de racionalización, según lo establecido en la Ley 962 de 2005.

3.2.3 Racionalización de los Trámites

La Empresa Municipal de Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	17 de 24

EMAF E.S.P considera que los esfuerzos realizados en el último año respecto a los trámites, aún sin haberlos hecho parte del SUIT, son beneficios para los usuarios y se resalta su gestión frente a la automatización de procesos en el sistema de información de servicios públicos, lo cual ha permitido reducir los tiempos y desplazamientos de los ciudadanos, tanto en la solicitud del trámite, seguimiento y resultado del mismo. Además ha permitido el uso de la tecnología de información como herramienta de automatización de procesos con el propósito de entregar mejores resultados frente a las necesidades del ciudadano y empresario, y también entre las políticas de la entidad, permite la reducción de la impresión en papel como modo de respaldo.

4. COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.

La EMAF E.S.P, al igual que las demás entidades que conforman la administración pública colombiana, desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos estipulados en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, como un componente que busca propiciar un diálogo con la ciudadanía, a fin de dar a conocer los avances y logros de la gestión de la Entidad.

En este sentido la EMAF E.S.P ha venido adelantando acciones de rendición de cuentas, a través de las siguientes herramientas y actividades contempladas dentro de los cuatro subcomponentes estipulados en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2.0” elaborada por el DNP, y en el Plan de acción se definen las actividades para el 2017 tendientes a continuar con este ejercicio permanente de informar públicamente sobre su actuar y su gestión en un lenguaje sencillo y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.

4.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible

La EMAF E.S.P, ha realizado constante actualización de la página web www.emaf-esp.gov.co con el fin de que los usuarios y la ciudadanía en general puedan encontrar la información solicitada; celebración y cumplimiento del calendario de actividades de limpieza y embellecimiento de áreas verdes del Municipio, vinculando y sensibilizando a la ciudadanía sobre distintas temáticas ambientales. A nivel interno se consolidaron los canales de: correo institucional,

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	18 de 24

cartelera virtuales, reuniones de comité, socialización de plan de uso y apropiación de herramientas de interacción que permitieron la integración, participación y sentido de pertenencia de los servidores por nuestra entidad; de igual forma, de manera continua se realizaron distintas piezas audiovisuales que fueron socializadas y publicadas a la ciudadanía en el proceso de invitación y resultado de la Rendición de cuentas de la Entidad.

4.2 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

La Emaf E.S.P ha estado dispuesta a ser evaluada por la ciudadanía y, en especial, a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones que retroalimenten la gestión institucional.

En este sentido ha puesto a disposición de la ciudadanía por medio de la página de la Entidad, encuestas de percepción y satisfacción, permitiendo conocer la oportunidad, calidad y calidez, impacto de la prestación del servicio.

Para las acciones de rendición de cuentas la Emaf E.S.P ha mantenido una articulación a nivel interno y con la Alcaldía de Floridablanca para la elaboración y presentación del informe de rendición de cuentas del Plan de Desarrollo Municipal y la atención de las preguntas, comentarios y observaciones de la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas con competencia en el sector de servicios públicos, de tal forma que se maneje una sola imagen frente a la ciudadanía, y se actué con oportunidad, concreción e integralidad en la presentación de logros y avances.

5. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013) establece como prioridad y eje central de la administración pública la ciudadanía, la Emaf E.S.P, tiene dentro de su plan de acción evaluar y fortalecer los mecanismos que se requieran para garantizar un servicio con calidez, claridad y oportunidad, para de esta manera mejorar la imagen institucional y la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta la Emaf E.S.P., mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	19 de 24

5.1 Fortalecimiento de los canales de atención

- **Canal presencial:** Actualmente la Emaf E.S.P cuenta con 2 puntos de atención presencial, con el fin de garantizar el servicio y el fácil acceso de la ciudadanía a la entidad, a continuación, se da a conocer la ubicación exacta de la sede principal y la sede del Operador FMA Floridablanca Medio Ambiente.

SEDE PRINCIPAL Emaf E.S.P:

Carrera 10A # 13-04 Barrio Santa Ana Floridablanca Santander

Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 am y de 2:00 pm a 6:00 pm

SEDE OPERADOR FMA E.S.P:

Km 4 Rio Frio Zona Franca Santander Oficina 614 Edificio Baiachala Floridablanca Santander

Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm

- **Canal telefónico:** La Emaf E.SP actualmente cuenta con líneas establecidas para la atención telefónica de las dudas, inquietudes de la ciudadanía y asesorías técnicas en temas misionales, este servicio está centralizado en la sede principal de la entidad y el ciudadano puede acceder a él por medio de la línea 6884170, teniendo en cuenta lo estipulado por la política de servicio al ciudadano.

- **Canal virtual:**

Página web de la entidad: <https://www.emaf-esp.gov.co/>

E-mail: gerencia@emaf-esp.gov.co

PQRD: pqr@emaf-esp.gov.co

pqr@floridablancamedioambiente.com

CHAT

Adicionalmente a los canales de atención establecidos por la entidad para el servicio al ciudadano se han venido desarrollando acciones para garantizar un servicio de calidad, claridad, oportunidad e incluyente.

- Adicionalmente es importante resaltar que la entidad viene desarrollando acciones de mejoramiento en los procedimientos inherentes a la atención al ciudadano en cuanto a la reducción de pasos requeridos, costos de los trámites, tiempos de ejecución, de igual manera se consolidó y se encuentra en proceso de revisión, el portafolio de trámites y servicios al cual se le realizara actualización si se requiere.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	20 de 24

- Por otra parte, se pretende para el 2019 no solo realizar encuestas vía web sobre satisfacción del servicio, sino también de manera presencial en los 2 puntos de atención, para de esta manera evaluar el servicio actualmente prestado y conocer posibles acciones de mejora requeridas.
- Se fomentó la implementación de las notificaciones electrónicas para los ciudadanos contribuyendo al cumplimiento de la política presidencial de Cero Papel.

5.2 Relacionamento con el ciudadano

Es de vital importancia para la entidad tener una relación acertada con el ciudadano, para lo que se cuenta con los canales de atención (presencial, telefónica y virtual), módulo de PQRD web, correo de atención al ciudadano, encuestas de percepción y satisfacción e informes de gestión con los resultados.

5.3 Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La EMAF E.S.P en cabeza de atención al ciudadano y el grupo de quejas y reclamos, lleva a cabo la recepción de quejas por medio de los tres canales de atención manejados, (presenciales, telefónicos y virtuales), los cuales se dieron a conocer anteriormente.

La entidad informa a la ciudadanía sobre los puntos de atención manejados actualmente por medio de la página web.

Adicionalmente el grupo de quejas y reclamos de la EMAF y FMA, maneja un registro de las peticiones recibidas por la entidad, por medio del cual se puede realizar el respectivo seguimiento del cumplimiento de los términos legales en las respuestas a la ciudadanía.

6. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente se enmarca en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución MINTIC No. 3564 de 2015, la EMAF E.S.P pone a disposición de la ciudadanía en garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	21 de 24

acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

En este sentido, la Empresa Municipal de Aseo, Alcantarillado y Acueducto de Floridablanca, continua con la implementación de Ley 1712 de 2014, a fin de mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública, a partir de las acciones documentadas en el Plan de acción a través de los subcomponentes:

6.1 Lineamientos de Transparencia Activa

Puede acceder a toda la información pública de la Emaf E.S.P en el link: <https://www.emaf-esp.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/> en cumplimiento de la Ley 1712/2014, Art. 9 y el Resolución 3564 de 2015. Se podrá realizar revisiones de acuerdo con la actualización normativa o por funcionamiento normal y operativo de la entidad. Especialmente atiende de manera permanente, actualizada y proactiva, la divulgación de la siguiente información:



ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	22 de 24

Misión y Visión

Organigrama

Mapa de Procesos

Directorio de Funcionarios

SERVICIOS

Servicio de Aseo

Tarifas

Rutas y Horarios de Barrido

Rutas y Horarios de Recolección

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Formulario de Peticiones Quejas y Reclamos

Tramites y Servicios

Formulario Encuesta de satisfacción

Glosario

Preguntas y Respuestas frecuentes

Rendición de Cuentas

Calendario de Actividades

NORMATIVIDAD

Acuerdos

Resoluciones

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	23 de 24

Circulares

PRESUPUESTO

Estados Financieros

Plan Anual de Caja

PLANEACIÓN

Plan de Acción

Plan Anticorrupción

Plan de Bienestar Social

Plan de Capacitación

CONTRATACIÓN

Manual de Contratación

Archivo de Contratación

6.2 Criterio diferencial de accesibilidad

La entidad ha implementado diferentes mecanismos de accesibilidad a la información en el portal web <https://www.emaf-esp.gov.co> para facilitar una mayor inclusión de personas en situación de discapacidad clasificados por los siguientes tipos de discapacidad:

AUDITIVA Y VISUAL: La entidad dispone de un enlace para descarga de dos software proporcionados por MinTic's los cuales podrán ser descargados por cualquier persona jurídica, sea pública o privada, o por cualquier persona natural que resida en Colombia, presente o no una deficiencia visual y auditiva a través del proyecto CONVERTIC:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	EV-CYE-PA-146
		VERSION	00
		FECHA DE APROBACION	12/01/2018
		PAGINA:	24 de 24



ACCESIBILIDAD WEB

Este espacio le permitirá conocer y descargar software provisto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la inclusión de la población con discapacidad visual y auditiva

Antes de comenzar la descarga del software

Recomenda que iniciará la descarga de una versión de demostración que solo funcionará 40 minutos, tras lo cual debes reiniciar tu computador.

Durante la descarga, serás dirigido al formulario de registro, con el fin de obtener una licencia completa para los programas de ConVerBio. De esta manera, obtendrás un código con el que posteriormente podrás activar de nuevo el software para usar permanentemente en tu computador.

Para comenzar la descarga, primero identifica el tipo de sistema operativo de tu computador (32 o 64 bits) Para esto:

1. Abre el menú de inicio de tu computador.
2. En el buscador de inicio digita "panel de control" y selecciónalo pulsando enter
3. En el panel de control busca la opción "sistema" o "sistema y seguridad".
4. Para el segundo caso, pulsa enter y selecciona la opción "sistema".

Al hacer clic en la información del tipo de sistema de tu computador (32 o 64 bits) la dirección verifica sus acción habilitar las

MAGIC es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.

Windows 10, 8, 7, vista (x64Bit)
MAGic 13.1 (x64)

Windows 10, 8, 7, vista (x32Bit)
MAGic 13.1 (x32)

JAWS es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.

Windows 10, 8, 7 (x64Bit)
JAWS 17 (x64)

Windows 10, 8, 7 (x32Bit)
JAWS 17 (x32)

SOPORTE TÉCNICO: Para resolver dudas puede recibir soporte técnico telefónico llamando a la línea 7 55 30 30 opción 1, en la ciudad de Bogotá, y desde otras ciudades marcando desde su teléfono fijo a nuestra línea gratuita nacional 018000 183030 Atención de lunes a viernes entre 8 a.m. y 5 p.m.

Esperando a www.cerotec.net... Desconectado

1. Software Lector de Pantalla Jaws le permite a las personas ciegas escuchar la información de la pantalla de cualquier computador con S.O Windows y trabajar en él.

2. Software de Magnificación Magic permite a las personas con baja visión trabajar en el computador con S.O. Windows al aumentar hasta 16 veces el tamaño de las letras de la pantalla y cambiar sus contrastes.