



La Cimarrona
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL



La Cimarrona

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATÉNCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2018



Municipio
El Carmen de Viboral



EL CARMEN DE
VIBORAL
Territorio de vida y paz

TABLA DE CONTENIDO

Introducción

Fundamento Legal

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

Misión

Visión

Valores corporativos

Política del Sistema de Gestión Integral

Objetivos del plan

Alcance

COMPONENTES DEL PLAN

1. Mapa de riesgos de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Iniciativas adicionales.

SEGUIMIENTOS A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

INTRODUCCIÓN

- La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios LA CIMARRONA E.S.P. en aras de dar cumplimiento a lo pactado en la Ley 1474 de 2011 la cual dicta normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, se acoge a la metodología que deberán implementar las entidades de orden nacional, departamental y municipal, incorporando dentro del ejercicio de planeación estratégica al fomento de la participación ciudadana, a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

- En el presente documento se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo cual se traduce en generar confianza a la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública haciendo efectivos todos sus derechos. Para el logro de ello la Cimarrona E.S.P. ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra en el servicio del ciudadano, y la participación de la sociedad civil en la formulación de planes, programas y proyectos donde todos los ciudadanos tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y todos puedan ser escuchados. De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencia de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la corrupción.

Fundamento Legal

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 73, 76 (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 42 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (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 190 de 1995 (Por la cual se dictan normas para preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 7, 8 9 (por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

Fundamento Legal

- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública, modificado por el art. 78, Ley 1474 de 2011).
- Ley 599 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

Fundamento Legal

- Ley 1712 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites (Por la cual 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).
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)).
- Decreto 1499 de 2017 (Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector función pública).

Fundamento Legal

- Ley 1755 de 2015, (Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), art. 1°, Regulación del derecho de petición.
- 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 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).

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

- **MISIÓN:**

Para La Cimarrona E.S.P. es un compromiso prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la región, con calidad, oportunidad y continuidad; contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades donde interactúe.

VISIÓN

- La Cimarrona E.S.P. en el año 2020 será una empresa reconocida a nivel Nacional por la efectividad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y demás actividades conexas; en armonía con la naturaleza comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

Valores corporativos

La Cimarrona E.S.P. con el reconocimiento y formalización del código de ética, espera fomentar una cultura enmarcada en la integridad de cada uno de los servidores públicos, que prevenga la corrupción y demás prácticas contrarias a la realización de una gestión eficiente de la implementación y promoción de los derechos humanos.

Los valores éticos son aplicables a formas de ser y de actuar, deseables como características nuestras y de los demás, puesto que posibilitan la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los Derechos Humanos.

Valores corporativos

En este sentido, los valores orientadores de las interrelaciones, decisiones y prácticas de la Función Pública de La Cimarrona E.S.P. son:

- Equidad
- Respeto
- Transparencia
- Responsabilidad
- Lealtad
- Compromiso
- Servicio
- Honestidad

Política del Sistema de Gestión Integral

La Empresa de Servicios Públicos, **La Cimarrona E.S.P** se compromete a prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y demás actividades conexas, con personal competente, procurando la seguridad y salud de todas sus partes interesadas, mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

Todos los niveles de dirección de la empresa asumen la responsabilidad de promover un trabajo sano y seguro, cumpliendo con los requisitos legales vigentes, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión Integral y destinando los recursos humano, físicos y financieros necesarios para la gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, en armonía con los Planes de Desarrollo, de Acción, Sectoriales y/o estratégicos, de conformidad con la normatividad legal vigente y contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado.

El Sistema de Gestión Integral de **La Cimarrona E.S.P** estará orientado al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo, a la preparación para emergencias y al bienestar de la comunidad.

Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

Objetivos del plan

- Fortalecer los mecanismos para acercar la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios La Cimarrona E.S.P. de El Carmen de Viboral a la comunidad, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.
- Consolidar y mejorar la capacidad de la Empresa en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la comunidad acceder a los servicios y la información.

- Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la E.S.P. asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Garantizar de manera oportuna, clara y estructurada la información requerida por la comunidad, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación de los planes administrativos de la empresa. Como un mecanismo de rendición de cuenta permanente utilizando el diálogo con la comunidad como estrategia básica.

- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto de la ciudadanía en general.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones injerencias que oscurezcan los procesos.

Alcance

- La metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será aplicada en la entidad a los doce (12) procesos de La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Carmen De Viboral La Cimarrona E.S.P.

1. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos

- En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

2. Racionalización de Trámites

- Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
- Para La Cimarrona E.S.P. la racionalización o simplificación de tramites implica disminución de costos, requisitos, tiempos, contactos innecesarios, mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción al usuario, evitando la presencia del ciudadano en las ventanillas de la entidad.

3. Rendición de cuentas

- Este componente tiene como finalidad afianzar la interacción entre el Estado y el Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control a través del dialogo.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

- En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los tramites y servicios que presta la entidad. Se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

- Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información desarrollan los lineamientos generales de la política de acceso a la información, creada por la Ley 1712 de 2014, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según lo cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Excepto los documentos considerados como legalmente reservados.

6. Iniciativas adicionales

- Se identifican las iniciativas particulares de La Cimarrona E.SP. Las cuales contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Componentes del plan

- **PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La Cimarrona E.S.P. desde el año 2008 tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno MECI y la NTCGP1000 articulado en el Sistema de Gestión Integral con el cual se ha ido generando una cultura de autocontrol que ha permitido avances importantes en el mejoramiento continuo de los procesos, la identificación y mitigación de los riesgos de gestión y el seguimiento a los planes y programas institucionales.

- Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción de La Empresa de Servicios Públicos La Cimarrona E.S.P. se hizo un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular; esto con fundamento en la metodología establecida en la guía para la elaboración del Plan Anticorrupción.

- Para el cumplimiento de este plan se cuenta con el sistema de Gestión Integral, lo cual nos permite día a día revisar, controlar, ajustar y mejorar los procesos para generar además de la cultura de la calidad una cultura de transparencia y de buen gobierno.
- Se divulga a través de la página Web de la Empresa de Servicios Públicos La Cimarrona E.S.P. el estatuto Anticorrupción para que este sea conocido y comprendido por cada uno de los funcionarios de la entidad y de la Comunidad en general.

- Estimular los canales de participación y atención al Ciudadano en la página Web de la entidad con un espacio donde los ciudadanos presenten sus quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios en el caso que se presenten.
- En cuanto al tipo de control propuesto, se estableció un Control Preventivo que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén encaminadas a actuar sobre las causas que lo originan.

- El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la Oficina de Control Interno serán monitoreados.
- El Mapa de riesgos de corrupción se publica en la Página Web de la Cimarrona E.S.P. para que toda la comunidad conozca la estrategia anti trámites, los mecanismos de atención al ciudadano y los riesgos de corrupción para que participen activamente en la concreción de acciones contra la corrupción.

- El seguimiento y control de las acciones está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno quien realizará auditorias para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.
- Por parte de la alta dirección se realizan a través del componente de Direccionamiento Estratégico metodologías para desarrollar la política de Administración del Riesgo, se realizan capacitaciones sobre riesgos y se lleva control y seguimiento desde el área de Control Interno al Plan Anticorrupción, se emiten boletines Internos donde se publican artículos sobre corrupción y capacitaciones por parte del área jurídica sobre transparencia y corrupción.

- Se tiene establecido a nivel interno el formato FV-15 Mapa de Riesgos, para cada uno de los procesos del sistema de gestión integral donde está identificado el riesgo, la descripción, el agente generador; causa y efecto. Se cuenta con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a través de Resolución N. 0043 del 20 de abril de 2013 por medio del cual se adopta el plan anticorrupción, el mismo se encuentra publicado en la página web en las fechas establecidas con su respectivo seguimiento para que éste sea conocido y comprendido tanto por los empleados de la cimarrona como de la comunidad en general.

- La Empresa cuenta con el mapa de riesgos institucional el cual recoge los riesgos más críticos de los procesos y los unifica en una matriz, así mismo se hace seguimiento al plan anticorrupción dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Este podrá ser consultado en la siguiente ruta:
www.lacimarronaesp.gov.co/index.php/documentacion

COMPONENTE MAPA DE RIESGOS

Proyecto 2018	Meta proyecto 2018	Logro a diciembre 2018	Indicador	Responsable
Actualización anual del Mapa de Riesgos por procesos, identificando los riesgos, las causas, las acciones de control y las evidencias de los controles.	100%	Mapa de riesgos actualizado	Riesgos actualizados x procesos/ total de procesos	Directores de área
Implementación de las jornadas de capacitación al personal, incursionando en la cultura de la transparencia.	100%	Realizar tres (3) capacitaciones sobre transparencia.	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas x 100	Profesional Jurídico
Fortalecimiento de los procesos contractuales, revisión del manual de contratación.	Procedimientos actualizados	Procesos y procedimientos revisados y actualizados.	Documentos actualizados/ documentos programados por actualizar.	Directores de área , Asesor Jurídico.
Realizar seguimiento a procesos proyectos y otros según auditorías de Control Interno.	Cumplimiento al plan de auditoría	Cumplimiento del programa	Auditorías realizadas/ auditorías programadas	Dir. Control Interno y Calidad
Divulgar al interior de la Empresa el Código de Ética y de Buen Gobierno.	100%	Código interiorizado por todo el personal de la Cimarrona E.S.P.	Divulgaciones realizadas/divulgaciones programadas	Comité de Ética

Segundo componente: Racionalización de Trámites

- **Objetivo**

Adelantar acciones para la adopción de las políticas encaminadas a la implementación de la estrategia de gobierno en línea, garantizando la promoción de la herramienta que permita ofrecer los diversos servicios en línea que agilicen el acceso a la información, interacción con el gobierno local y nacional, así como los trámites en los sitios web para los ciudadanos y las empresas mediante el aprovechamiento de las TIC. La Cimarrona E.S.P. cuenta con nueve (9) trámites definidos en el Sistema de Gestión integral, los cuales se encuentran en la Ficha Técnica de Trámites y se enuncian a continuación:

Dependencia	Nombre del trámite	Descripción
Atención al Usuario, Operación y Redes	1. Instalación Nueva o Conexión del Servicio	Mediante este trámite, el usuario solicita la conexión de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio de El Carmen de Viboral.
Atención al Usuario, Facturación	2. Cambio de Suscriptor	Mediante este trámite, el usuario solicita el cambio de suscriptor de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio de El Carmen de Viboral.
Atención al Usuario, Operación y Redes	3. Factibilidad del Servicio	Mediante este trámite, el usuario solicita certificado de factibilidad del servicio
Atención al Usuario	4. Solicitud de instalación, compra de suministros y/o cierre de registros y llaves	Mediante este trámite el Usuario solicita la instalación, compra de medidores tapas, canecas, llaves y registros y/o cierre de registros y llaves.
Atención al Usuario, Operación y Redes	5. Reinstalación o reconexión del servicio	Mediante este trámite el Usuario solicita la reinstalación o reconexión del servicio de acueducto
Atención al Usuario, Operación y Redes	6. Suspensión del servicio de común acuerdo (inactivación)	Mediante este trámite el Usuario solicita la suspensión del servicio de común acuerdo.
Atención al Usuario, Operación y Redes	7. Revisión por consumo	Mediante este trámite el Usuario solicita revisión por consumo, revisión de la factura de servicios públicos y/o medidor
Atención al Usuario	8. Realizar convenio de pago o autorización de abono	Mediante este trámite el Usuario solicita celebrar convenio de pago o Autorización de abono a la factura de servicios públicos.
Facturación, Sistemas	9. Realizar pagos de factura en línea	Mediante este trámite el usuario realiza el pago de la factura de servicios públicos a través de Internet y con la plataforma PSE.

- La Entidad tiene implementadas nueve (9) fichas técnicas de trámites dentro del proceso de Atención al Ciudadano, sólo se tiene cargado un (1) trámite que es la viabilidad y disponibilidad de servicios públicos; los ocho (8) restantes procederemos a realizar la gestión ante el SUIT y así permitir al ciudadano acceder a los servicios públicos de una forma ágil y efectiva evitando exigencias injustificadas a los ciudadanos.
- La Empresa tiene implementado el PSE (pago seguro en línea) donde su objetivo principal es que la ciudadanía tenga la posibilidad de efectuar el pago desde la comodidad de su casa, oficina u otro sitio, evitar largas filas y congestiones, realización de pago inmediato y mejorar el medio ambiente.

- A través de la página web de la entidad en el link Documentación se tienen establecidos los informes, planes, procesos de contratación e indicadores de gestión de cada uno de los procesos y de ésta manera mantener informada a la comunidad de las actuaciones de la Empresa, facilitando de ésta forma el acceso a la información y procedimientos administrativos por medios electrónicos creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- En la página web de la entidad se tiene establecido un link de PQRS/FAQ donde el ciudadano tiene la posibilidad de diligenciar su petición, queja, reclamo, sugerencia denuncia, agradecimiento o felicitación y hacerla llegar a través de correo electrónico.

- La Empresa cuenta con dos oficinas, una Sede principal y una oficina de Atención al Usuario donde se atienden las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que la comunidad interpone ante la entidad; adicional se presta el servicio a las personas con movilidad reducida.
- En cuanto a los servicios con contratistas la Empresa es la que realiza la consulta en la página de la Contraloría y Procuraduría con el fin de garantizar que no estén inscritos en el boletín de Responsables Fiscales y de ésta manera dar cumplimiento a la Ley Antitrámites y por ende evitar más trámites a los ciudadanos.

Componente Racionalización de Trámites

Proyecto 2018	Meta proyecto 2018	Logro a diciembre de 2018	Indicador	Responsable
Inventario y Revisión de las fichas técnicas de trámites.	100%	Fichas técnicas de trámites revisadas y actualizadas	Trámites revisados y actualizado s/total de trámites	Dir. Control Interno y Calidad/ Dir. Operativo
Gestionar ante el Departamento Administrativo de la Función Pública aprobación trámites.	100% de trámites	Trámites aprobados por el DAFP	Número de trámites aprobados x el DAFP/número de trámites enviados	Dir. Control Interno y Calidad/ Dir. Operativo
Establecer un link en la página web de manera que permita el fácil acceso al ciudadano sobre trámites y servicios.	Trámites aprobados por el DAFP	Trámites cargados al SUIT	Trámites con acceso en la página Web de la entidad	Dir. Control Interno y Calidad/ Dir. Operativo

Tercer componente

Rendición de cuentas

- La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la comunidad informada de las actuaciones de la E.S.P y ejercer su control social, para ello se han implementado herramientas a partir del programa HACIENDO ECO con LA CIMARRONA E.SP., realización de Rendición de cuentas en conjunto con el Municipio así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna y suficiente.
- Desde la estructuración del plan de acción y la asignación de los recursos para las actividades y proyectos se contempla la ejecución de los métodos por medio de los cuales se garantiza la oportuna rendición de cuentas ante los diferentes entes de control y comunidad en general de igual manera se tienen establecidos los mecanismos para hacerle seguimiento y control a la calidad y oportunidad en el envío de la información.
- A través de actas de los de los informes de gestión ante el Concejo Municipal donde se tiene dialogo con la comunidad, soporte de cargues de información al SUI, publicación de las tarifas, publicación y socialización a través del canal comunitario y medios impresos como volantes, boletines, periódico municipal garantizamos la rendición de cuentas a la comunidad.

- En la página web de la entidad se publican los Informes de gestión de la Empresa realizada ante el Concejo Municipal y comunidad en general, Informes pormenorizados de control interno, procesos de contratación estatal, indicadores, planes administrativos, plan de acción, entre otros.
- Encuentros zonales, convites barriales, página web de la Entidad, a través de la Alcaldía Municipal en el programa Alcaldía En Contacto, estos se realizan en algunas veredas del Municipio.
- La entidad garantiza el cumplimiento de los diferentes sistemas de información a través de los siguientes aplicativos: Chip, Gestión Transparente, Sireci, DAFP, Mecí, Secop, Sui, Suit.

Componente Rendición de cuentas

Proyecto 2018	Meta proyecto 2018	Logro a diciembre de 2018	Indicador	Responsable
Encuentros zonales con el programa HACIENDO ECO para informar actividades realizadas en la E.S.P., y así conocer las necesidades de la comunidad.	Cuatro (4) encuentros año	Encuentros zonales realizados	Encuentros realizados/encuentros programados	Área de Comunicaciones, Control Interno y diferentes áreas.
Divulgar las estrategias de lucha contra la corrupción a través de boletines institucionales.	100%	Boletines, Noticalidad, factura, noticarmen, entre otros.	# de estrategias implementadas/# de estrategia programada	Comunicaciones y Control Interno
Divulgación y publicación en la página Web de los resultados del Seguimiento a procesos.	100%	Informes de seguimiento a procesos	# de informes presentados/ # de informes programados	Dir. Control Interno y Calidad
Campaña institucional de prevención de la corrupción.	Dos (2) capacitaciones	Capacitaciones	Divulgaciones realizadas/divulgaciones programadas	Asesor Jurídico/Dir. Control Interno y Calidad
Publicación en la página Web del Plan Anticorrupción y el seguimiento del mismo.	Tres (3) informes de seguimiento al Plan Anticorrupción	Informes de seguimiento	Informes publicado s/informes programados x publicar	Dir. Control Interno y Calidad

Cuarto componente

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- El objetivo fundamental de éste componente es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la comunidad mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.
- La Empresa cuenta con una oficina destinada a la recepción y registro de las pqrds interpuestas por los ciudadanos desde aquí se direccionan al área responsable para su análisis y tratamiento, de igual manera el líder de éste proceso realiza seguimiento y verificación de las mismas con el fin de garantizar la satisfacción del cliente externo. También desde allí se genera la información consolidada mensual para la rendición de cuentas ante el SUI (Sistema único de Información).

- Contamos con un chat interno administrativo y con redes sociales como Facebook, Twitter y Whatsapp.
- Conscientes de la importancia de la medición de la satisfacción de la comunidad se realizan encuestas analizadas por un ente externo y encuestas analizadas por la organización la encuesta está discriminada por servicios, se realiza a los usuarios que nos visitan y a través de llamadas telefónicas, adicionalmente se publica en el respaldo de la factura semestralmente con el fin de conocer el grado de satisfacción con respecto a la comunidad.

- Se realizan periódicamente mediciones de percepción a los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido y se informan los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.
- Se fortaleció la atención al ciudadano los días sábados, con el fin de atender de manera ágil y oportuna las peticiones, solicitudes o quejas que el usuario tenga frente a prestación del servicio.
- Se cuenta con una línea de atención las 24 horas para que la comunidad reporte las emergencias que se presenten.
- Interactúe con la Cimarrona a través de Correo electrónico: www.lacimarronaesp.gov.co

- Sede Administrativa de la entidad: Carrera 30 N. 29-90 piso 2 El Carmen de Viboral, Antioquia.
- Sede de Atención al Usuario y Almacén: Calle 30 N. 29-41.
- Buzón de sugerencias físico ubicado en el lobby de la entidad y el cual se le realiza apertura diaria.
- Líneas telefónicas: (4) 543 21 27 – (4) 543 18 92

Componente Atención al Ciudadano

Proyecto 2018	Meta proyecto 2018	Logro a diciembre de 2018	Indicador	Responsable
Capacitar a Servidores Públicos en pqrzd.	100%	Capacitación empleados	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas X100	Dir. Control Interno y Calidad/Asesor jurídico.
Realizar seguimiento permanente a la atención de las pqrzd presentadas.	Un (1) informe	Informes de pqrzd	Informes presentados/informes programados	Dir. Control Interno y Calidad
Realizar auditoria express con personal interno capacitado, con el fin de evaluar la atención y servicio prestado por las auxiliares de atención al usuario.	1	Acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso	Auditoria realizada/Auditoria programa	Dir. Control Interno y Calidad
Medir la satisfacción de los usuarios.	100%	Dos Encuesta de satisfacción en el año.	Encuesta aplicada/Encuesta programada X 100	Dir. Control Interno y Calidad/ Atención al Usuario

Quinto componente

MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se implementó en la página web de la Entidad la sección de Transparencia y Acceso a la información Pública (Artículo 12 y 13 Ley 1712 de 2014 y Artículo 4 Decreto reglamentario 103 de 2015), donde se cuenta con un link específico denominado transparencia y acceso a la información pública, allí cada uno de los ítems lo que hace que la consulta de esta información sea más fácil por parte de la comunidad. En estos momentos nos encontramos actualizando el total de la información publicada en la página web de la entidad, en cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Componente Transparencia y Acceso a la Información

Proyecto 2018	Meta proyecto 2018	Logro a diciembre de 2018	Indicador	Responsable
Actualizar toda la información referente a la Ley de transparencia y acceso a la información pública, dando cumplimiento así a la normatividad vigente.	Información actualizada	100% de la información	Información cargada/total de información requerida	Todas las áreas

Sexto componente iniciativas adicionales

Código de ética

La Ética, expresa el interés común, las formas concretas de pensar, sentir y actuar frente al mundo, que no deben entrar en antagonismo con los principios y fines constitucionales y legales sobre el carácter de la función pública, sino por el contrario, ilustra los procedimientos más idóneos para atender las necesidades de la población de acuerdo con su idiosincrasia; y los valores y principios éticos que porta el servidor público, a su vez, regula sus actuaciones en el marco de la cultura y el cumplimiento de la Ley, como mecanismo de autocontrol en la búsqueda del bien común y la defensa del interés social sobre el interés particular.

- La Cimarrona E.S.P. con el reconocimiento y formalización del Código de Ética, espera fomentar una cultura enmarcada en la integridad de cada uno de los Servidores Públicos, que prevenga la corrupción y demás prácticas contrarias a la realización de una gestión eficiente de la implementación y promoción de los Derechos Humanos.
- Los valores éticos son aplicables a formas de ser y de actuar, deseables como características nuestras y de los demás, puestos que posibilitan la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los Derechos Humanos.

En este sentido, los valores orientadores de las interrelaciones, decisiones y prácticas de la Función Pública de La Cimarrona E.S.P. son: Equidad

- Respeto
- Transparencia
- Responsabilidad
- Lealtad
- Compromiso
- Servicio
- Honestidad

- **Equidad:** Priorizar la prestación de los servicios de acuerdo a las necesidades de la comunidad sin preferencias personales. Este valor se manifiesta con la disposición de los servidores públicos para atender con imparcialidad las necesidades de sus usuarios. Además se propende por el establecimiento y desarrollo de prácticas equitativas en la ejecución de las labores internas y externas.
- **Respeto:** Aceptar las diferencias de cada una de las personas y de su entorno, sin imponer conceptos y opiniones. En La Cimarrona E.S.P. se fortalecen relaciones armónicas entre los servidores públicos y la comunidad. Se concilian las diferencias, sugerencias y opiniones tanto de usuarios internos como externos procurando una atención personalizada con la satisfacción del interés general.

- **Transparencia:** Es el comportamiento humano con rectitud que permite visualizar procedimientos claros, sin generar duda. Este valor se manifiesta teniendo disponible la información veraz y oportuna para la comunidad y demás partes interesadas. La conducta de todos los servidores públicos de la Entidad es clara, recta, sin ambigüedades y dispuesta a ser observada.
- **Responsabilidad:** Es asumir y hacerse cargo de sus actos y omisiones en el ejercicio de sus funciones. Consciente de su compromiso con el beneficio de la comunidad, la Entidad actúa de acuerdo con el interés colectivo y no según los intereses particulares, respondiendo así a la confianza depositada por la comunidad y asumiendo las consecuencias que de sus acciones o decisiones se generen. Los servidores de la Entidad trabajan de manera honesta y eficiente respondiendo a las obligaciones que de su cargo se derivan, ya sea por acción u omisión.

- **Lealtad:** Sinceridad y fidelidad en el obrar, actuar y pensar correspondiendo a los ideales individuales y colectivos de la Entidad. La lealtad se manifiesta a través del compromiso y cumplimiento de los planes y programas establecidos para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. Los servidores públicos de La Cimarrona E.S.P. son fieles y rectos al cumplimiento de los deberes asignados y contribuyen al logro de la misión institucional.
- **Compromiso:** Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función y/o actividad. Para La Cimarrona E.S.P. es un compromiso permanente garantizar de manera continua la prestación de los servicios y desarrollar proyectos para el beneficio de la comunidad. Cada una de las actuaciones de los servidores públicos se basa en el sentido del deber y la actitud responsable frente al cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas.

- **Servicio:** Es la disposición para atender y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad en la prestación de los servicios. La Cimarrona E.S.P. orienta sus procesos y actividades hacia la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Todo Servidor Público de la Entidad atiende amable y respetuosamente a los usuarios, procurando una respuesta oportuna y efectiva a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Honestidad:** Administrar éticamente los recursos, bienes y servicios de la Entidad. En la Entidad se propende permanentemente por la conservación y optimización de los recursos bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de su función institucional. Los servidores públicos actúan de manera responsable y honesta en el manejo de los recursos para el desarrollo de las actividades de cada cargo.

- **SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PUBLICACIÓN**
- Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es publicado en la página web de la Empresa de Servicios Públicos La Cimarrona E.S.P en el link: www.lacimarronaesp.gov.co bajo la responsabilidad de la Oficina de Sistemas, previa entrega de la Dirección de Operativa, a más tardar el 31 de enero de cada año.
- Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la Oficina de Sistemas, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

SOCIALIZACIÓN

- Se dan a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la Dirección Operativa involucra a los servidores públicos, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

SEGUIMIENTO

- De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...)”
- El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así: Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

- La empresa da cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 en cuanto a la Gestión de documentos, haciendo seguimiento permanente a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Control

- La entidad cuenta con un comité Interno Disciplinario el cual se encarga de adelantar los procesos disciplinarios ante las faltas cometidas por los servidores públicos.

AJUSTES Y MODIFICACIÓN

- Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.