

**La Cimarrona**  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EL CARMEN DE VIBORAL

---

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATÉNCIÓN AL CIUDADANO  
PAAC**

**VIGENCIA 2020**

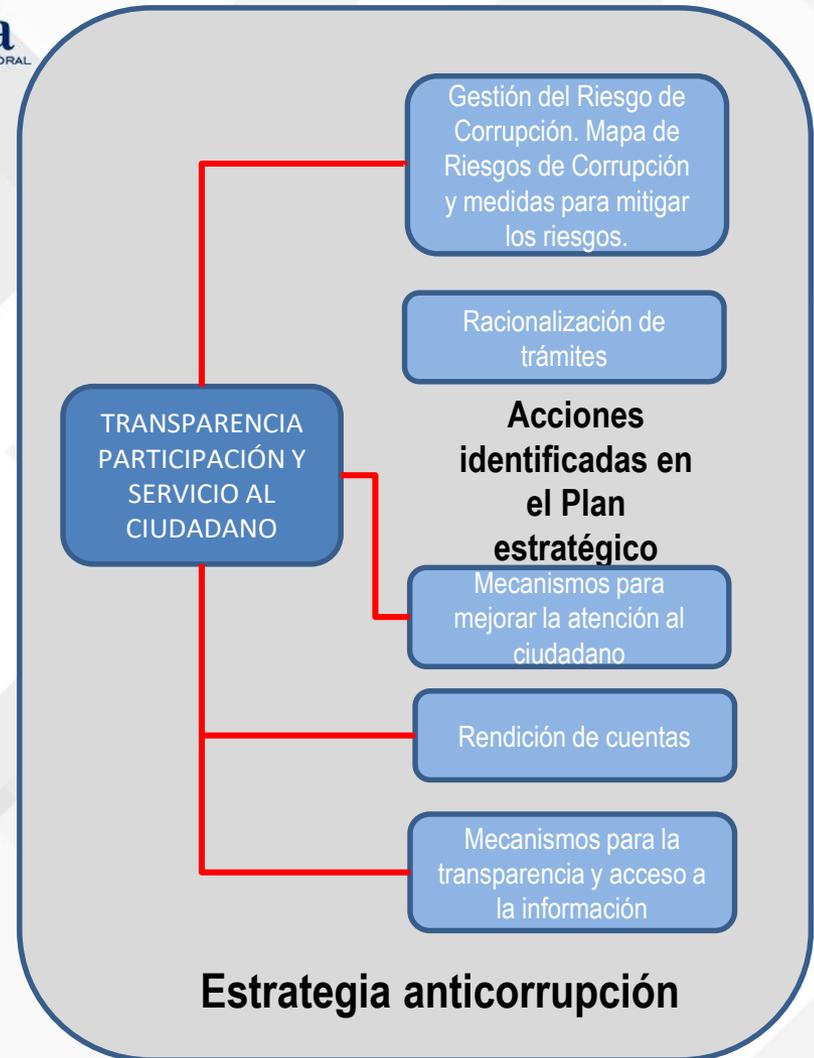
# FUNDAMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN



Para la realización del Plan Anticorrupción existen dos fundamentos. En primer lugar, la Estrategia Anticorrupción que orienta el actuar de la entidad y en segundo lugar, los elementos comunes a los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción, los cuales facilitan la identificación de actividades y su respectiva ejecución.

## ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

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.



Municipio  
El Carmen de Viboral



# 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 República. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional).



# Objetivos del PAAC



## GENERAL

Integrar articuladamente los esfuerzos institucionales relacionados con el fortalecimiento de la transparencia y la gestión institucional; así como la lucha contra la corrupción en la entidad y la mejora de la relación con el ciudadano.

## INDICADOR PAAC

INDICADOR	PRODUCTO
$\frac{\# \text{ DE ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{\text{TOTAL DE ACTIVIDADES}}$	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano implementado

## ESPECÍFICOS

- Fortalecer la disponibilidad óptima de información de los servicios que ofrece La Cimarrona E.S.P.
- Realizar las acciones que permitan a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control, conocer los resultados de la gestión institucional.
- Fortalecer las acciones encaminadas a la administración de riesgos de corrupción.
- Facilitar los mecanismos de participación ciudadana teniendo en cuenta el adecuado uso de los recursos, el cumplimiento de las funciones de la entidad y el control a las acciones de corrupción

## DESTINATARIOS

Todas las actividades contenidas en este plan están propuestas para beneficiar a La Cimarrona E.S.P., usuarios y sus grupos de valor.



# 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha finalización
<b>1. Política de Administración de Riesgos</b>	1.1.	Revisar y actualizar la política de administración de Riesgos	Política de Administración de Riesgos Actualizada	Área de Planeación	03/02/2020	30/04/2020
<b>2. Contrucción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1.	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción	100% riesgos revisados y/o actualizados	Área de Planeación Líderes de los Procesos	01/01/2020	30/01/2020
<b>3. Consulta y divulgación</b>	3.1.	Publicar mapa de riesgos de corrupción para consideración y participación de las partes interesadas	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado para consideración (1)	Área de Planeación	21/01/2020	30/01/2020
	3.2.	Socialización de los riesgos de corrupción al interior de la organización	Mapa de Riesgos socializado (1)	Área de Planeación Líderes de los Procesos	03/02/2020	29/02/2020
	3.3.	Publicar mapa de riesgos de corrupción para divulgación a las partes interesadas	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado para divulgación (1)	Área de Planeación Líderes de los Procesos	31/01/2020	31/12/2020
<b>4. Monitoreo y Revisión</b>	4.1.	Realizar monitoreo a la matriz de Riesgos de Corrupción	Seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción (Enero, Mayo, Septiembre) (3)	Área de Planeación Líderes de los Procesos	02/01/2020	31/12/2020
<b>5. Seguimiento</b>	5.1.	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de Seguimiento (Mayo, Agosto, Diciembre) (3)	Oficina de Control Interno	01/05/2020	31/12/2020

## 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

#### Componente 2. Racionalización de Trámites

Nombre del Trámite, proceso, 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 de Realización	
							Inicio dd/mm/aa	Finalización dd/mm/aa
Trámites ofrecidos por la entidad	Administrativa	Priorizar los trámites	Actualmente no se tiene identificado las variables internas y externas que afectan los trámites.	Permite identificar si el trámite tiene sentido o no , y si esta genera valor agregado a los suscriptores y usuarios, a demás a identificar la complejidad de los trámites y el tiempo de ejecución	Mejora el proceso de solicitud y ejecución de los trámites	Área Comercial y Planeación	01/02/2020	31/12/2020
Socializar tramites ofrecido por la entidad a los servidores publicos de La Cimarrona E.S.P	Administrativa	Fortalecer el conocimiento de los colaboradores frente a los trámites ofrecidos por la entidad	Desconocimiento de la oferta de trámites de la ESP	Permite que todo funcionario de la entidad asesore al ciudadano sobre los trámites que ofrece la ESP	Mejora el acceso a los trámites y servicios de la ESP	Área Comercial y Planeación	01/02/2020	29/02/2020



Municipio  
El Carmen de Viboral



# 3. RENDICIÓN DE CUENTAS



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Programada
1. Información de calidad y lenguaje comprensible	1.1	Divulgación permanente de información en página web y redes sociales, para la transparencia y acceso a la información	Página web actualizada al 100%	Todos los procesos	Permanente
	1.2	Publicación del Plan de Acción Vigencia 2020, para consulta en la página web	Plan de acción vigencia 2020 publicado	Área de Planeación	31/01/2020
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencias Públicas realizadas	Gerencia Área de Planeación	Permanente
	2.2	Mantener un medio de comunicación por redes sociales para tener contacto de doble vía con los ciudadanos sobre la gestión institucional.	Mantener habilitadas las redes sociales de interacción con el ciudadano al 100%	Área de Comunicaciones	Permanente
	2.3	Definir estrategias para fortalecer el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía	Estrategias ejecutadas al 100%	Gerencia Área de Comunicaciones	Permanente
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1.	Capacitar a los servidores públicos y ciudadanos en rendición de cuentas	Capacitación realizada (1)	Talento Humano	1 semestre
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar los eventos de audiencia pública de rendición de cuentas en sitio, con el fin de conocer la percepción de la misma.	Encuestas Realizadas	Área de Planeación	Cada vez que se realice la audiencia pública de la rendición de cuentas.
	4.2	Diagnóstico y evaluación del desarrollo de la estrategia de Rendición de cuentas	Un documento realizado	Área Operativa y Planeación	Diciembre



# 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano						
Subcomponente	Producto		Meta / Producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Fin
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Incorporar recursos en el presupuesto de La Cimarrona E.S.P para continuar con la oficina de atención al usuario en un espacio de fácil acceso que permita garantizar la atención preferencial con el fin de mejorar el servicio al ciudadano.	oficina atención al usuario (1)	Dirección Administrativa	01/01/2020	31/12/2020
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener y actualizar el software especializado para el registro, la gestión y trazabilidad de las solicitudes, requerimientos y PQRS de los ciudadanos.	. Modulo SAIMYR: Archivo documental (1) . Modulo SAIMYR: Peticiones, Quejas y Reclamos (1)	auxiliar sistemas de información	01/01/2020	31/12/2020
3. Talento Humano	3.1	Realizar capacitación y preparación para mejorar las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores	4 capacitaciones en temas referentes en atención al usuario	Profesional talento humano	01/01/2020	31/12/2020
4. Normativo y procedimental	4.1	Realizar el Comité de Satisfacción, con el fin de presentar los informes periódicos de PQRS, determinar las causas más comunes de estas a través de las cuales se puedan identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	1 informe mensual	Coordinador Comercial	01/01/2020	31/12/2020
5. Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los usuarios y/o suscriptores respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por La Cimarrona E.S.P.	informe semestral (2)	Coordinador Comercial	01/01/2020	31/12/2020



Municipio  
El Carmen de Viboral



# 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
<b>1. Lineamientos Transparencia Activa</b>	1.1	Validar y actualizar la información publicada en la página web, en los temas requeridos según la normatividad legal vigente	Garantizar al 100% el índice de transparencia activa (ITA)	Auxiliar de Sistemas de Información	01/02/2020	01/12/2020
	1.2	Publicación de información de la contratación pública	Publicar al 100% de la contratación pública que realice la entidad	Auxiliar de Sistemas de Información	01/02/2020	01/12/2020
	1.3	Crear un esquema de publicación de la Información Relacionada con Transparencia y Acceso a la Información	Garantizar que el esquema de publicación de la Información permanezca actualizado.	Auxiliar de Sistemas de Información	01/02/2020	01/03/2020
<b>2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de información que se realicen por parte de la ciudadanía general	Solicitudes atendidas al 100% dentro del tiempo establecido	Técnico de Gestión Documental / Coordinador Comercial	01/02/2020	01/12/2020
<b>3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Revisar y actualizar el inventario de activos de información	Inventario de información actualizado	Auxiliar de Sistemas de Información / Técnico de Gestión Documental	01/02/2020	01/12/2020
	3.2	Actualizar el índice de información clasificada y reservada (incluida en el inventario de activos de información)	Información clasificada, reservada y actualizada	Técnico de Gestión Documental	01/02/2020	01/12/2020
	3.3	Mantener la política de protección de datos	Garantizar el 100% de cumplimiento de la Política de protección de datos	Profesional Jurídico / Profesional de Comunicaciones	01/02/2020	01/12/2020
<b>4. Criterios Diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad	Canales electrónicos adecuados para una discapacidad.	Auxiliar de Sistemas de Información / Profesional de Comunicaciones/ Coordinador Comercial	01/06/2020	01/12/2020
<b>5. Monitoreo del acceso a la información pública</b>	5.1	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información.	Realizar 2 Informes de PQRS al año	Coordinador Comercial / Director Operativo y Comercial / Auxiliares de Atención al Usuario / Técnico en Gestión Documental	01/02/2020	01/12/2020



Desde la oficina de Planeación y Proyectos 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 las partes interesadas, 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.