

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	


# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2015



# ESPB

*Empresa de Servicios Públicos de Boyacá*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

## PRESENTACION

La estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el 2015, será una realidad permeante de todos los procesos y procedimientos de la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P, pues concentrara todo un grupo de metodologías diseñadas a través del estudio del contexto y de las circunstancias específicas del funcionamiento de la ESPB, que permitirán medir y mitigar los riesgos, desarrollando todas aquellas actividades que impidan que se generen las situaciones que esta política pretende prevenir.

Como Gerente de esta entidad descentralizada del orden departamental que gestiona la prestación de servicios públicos, es mi deber generar un marco no solo conceptual sino real de lucha contra la corrupción al interior de la Empresa, partiendo de la base del autocontrol y del mejoramiento continuo, reconociendo las fallas y errores para así generar acciones de mejora, orientado a la eficacia, eficiencia y efectividad en cada una de las labores adelantadas.

Los actos de corrupción son en la ESPB inaceptables e intolerables, por lo que como Gerente estaré en cabeza del desarrollo de esta este Plan como medida preventiva de dicho fenómeno, pero de la misma forma como parámetro de medida frente a situaciones que pueda perjudicar la actividad social de la Empresa en el desarrollo de las funciones legalmente atribuidas.

De igual forma, presento una estrategia que sintetiza todo el esfuerzo de la ESPB en el desarrollo de política antitrámites en benéfico no solo del buen funcionamiento de la entidad sino del generar un mejor resultado a la ciudadanía, en búsqueda del bienestar social pretendido.

Por otra parte, esta estrategia contendrá los mecanismos de transparencia, eficacia y eficiencia, moralidad, celeridad, publicidad, participación ciudadana y demás que comportan la actividad pública, lo que se constituirá no solo en un compromiso institucional sino en una realidad de la Empresa.

**RENE LEONARD MARTINEZ CUADROS**  
Gerente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

## **PLAN ANTICORRUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2015**

### **OBJETIVOS**

La Empresa de Departamental de Servicios Públicos de Boyacá, desarrollará la estrategia anticorrupción, de atención al ciudadano y antitrámites conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, siguiendo cada uno de los componentes contenidos en el documento guía *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, establecido por el Gobierno Nacional, con el fin de dar cumplimiento a la Misión y Visión Institucional en desarrollo de los principios de transparencia, moralidad, publicidad y participación ciudadana.


Entonces, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESPB incluirá cuatro (4) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

Como primer componente tendremos, la identificación, verificación y seguimiento a los riesgos de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción - y las medidas para controlarlos y evitarlos, para el cual se tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- contenido en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, realizándoles las modificaciones del caso a algunos aspectos propios del tratamiento de la conductas conocidas como *“corrupción”* las cuales deben ser analizadas y confrontadas de forma especial.

Siguiendo con la metodología referida, como segundo componente se tendrá la Estrategia Antitrámites la cual tendrá los factores de identificación, priorización, racionalización de los trámites existentes 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, con las medidas de seguridad institucional correspondientes.

Como tercer componente y con la finalidad de generar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye el componente de Rendición de Cuentas, con el cual ESPB pretende mediante información seria, veraz y actualizada, de tal manera que se expongan los resultados de la gestión y se afiancen las relaciones de confianza con la ciudadanía, los entes de control y otros entidades.

Por último, se desarrollará el componente Mejora de Atención al Ciudadano con la expectativa de generar los lineamientos, metodologías y actuaciones para dar calidad y accesibilidad a la ciudadanía respecto de las labores adelantadas por el ESPB.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

## MISIÓN

*“La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P., gestiona la prestación de los servicios públicos en el departamento, apoya y asesora a nivel municipal y regional el desarrollo empresarial de los mismos. En el ejercicio de esta misión, la empresa respeta el medio ambiente, propende por su conservación y sostenibilidad, promueve la participación social y trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.”*

## VISIÓN


*“La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá para el año 2017 será una empresa certificada, líder en la asesoría, apoyo, diseño y ejecución de proyectos dirigidos a los Municipios y empresas de servicios públicos domiciliarios del departamento, siendo ejemplo de transformación y fortalecimiento para el manejo empresarial, reconocida por su competitividad, calidad, eficiencia, responsabilidad social, con altos estándares en la prestación de los servicios públicos domiciliarios”.*

## POLÍTICA DE CALIDAD

*La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P. brinda acompañamiento y asesoría técnica e institucional a los municipios, para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con responsabilidad social, eficacia, eficiencia y efectividad, apoyado en un talento humano competente y comprometido en el logro de la satisfacción de los usuarios, mediante la mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión.*


## POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

*La EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BOYACÁ S.A. E.S.P. se compromete a contextualizar, identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AÑO 2015



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

## (I) EL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS

### 1. Definición del Riesgo

Actuaciones u omisiones por parte del componente humano de la Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P. y/o con interacción externa, que contraríen las normas legales, los valores y principios institucionales, que impliquen el uso indebido del poder, de los recursos o la información y que puedan lesionar los intereses de la Empresa o de los particulares, y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio, lucro o ventaja particular.

### 2. Estructuración de los Riesgos en la ESPB

Los riesgos consignados y que se pretenden prevenir con la presente estrategia, fueron identificados con cada una de las áreas de la ESPB conforme los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, y las realidades de situaciones de peligro que enfrenta el componente humano y de gestión, en aras de minimizar dichos riesgos y poderles hacer una seguimiento consecuente y directo en cada dependencia; aunado a que el mismo está integrado con el *Sistema de Gestión* y con el *Mapa de Riesgos* de la entidad.

Empero lo anterior, el hecho de que algunas valoraciones de riesgo queden con probabilidad o consecuencia alta, no significa que se hayan o se estén presentando en ESPB, sencillamente corresponden a la percepción de cada uno de las áreas de la Empresa, y a la debida prontitud con la que quiere actuar la Empresa para prevenir estas situaciones de riesgo.


### 3. Valoración del Riesgo

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.<sup>1</sup>

### 4. Seguimiento a los Riesgos de Corrupción

Se realizara el seguimiento conforme a lo recomendado por Presidencia de la República por lo menos tres (3) veces por año así: 30 de abril, 31 de agosto y diciembre 31.

<sup>1</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la administración del Riesgo. Pág. 12.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

**EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE BOYACÁ S.A. E.S.P**

**MISION:** "La Empresa Departamental de Servicios Públicos de Boyacá S.A E.S.P., gestiona la prestación de los servicios públicos en el departamento, apoya y asesora a nivel municipal y regional el desarrollo empresarial de los mismos. En el ejercicio de esta misión, la empresa respeta el medio ambiente, propende por su conservación y sostenibilidad, promueve la participación social y trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad."


IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO – CONTROLES			SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO			
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	Valoración	Administración de riesgo	Acciones	Responsables	Indicador	Fecha	Indicador	Responsable	Observ
		No	Descripción		Tipo de control								
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Falta Oficina o lineamientos de planeación.	1	Imposibilidad de hacer seguimiento - incumplimiento en la ejecución de planes y proyectos institucionales.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento en la presentación y ejecución de los planes.	Gerente y funcionarios involucrados.	Actuaciones de Planeación / Actuaciones ejecutadas				
	No identificar adecuadamente las metas, objetivos y los recursos necesarios para el cumplimiento de los mismos	2	Imposibilidad de evaluar la Gestión de la ESPB	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Revisión de los Planes o Proyectos	Gerente y funcionarios involucrados.	Planes definitivos/ Planes revisados y verificadas				
	Incumplimiento en la legalización de los contratos y/o convenios y modificación de cronogramas establecidos.	3	Entrega de productos o servicios en tiempos no establecidos y en condiciones no estipuladas.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Fijar términos definitivos para la legalización de los mismos y fijar condiciones para el cumplimiento.	Líder del proceso y funcionarios responsables de ejecutarlo	No. de productos entregados /No. de productos programados				
	Plena confianza en determinado funcionario.	4	Concentración de poder en un funcionario o área de la entidad.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Delegación de funciones en otras áreas o funcionarios. Seguimiento	Funcionarios o áreas involucradas	No. de actividades cumplidas /No. de actividades asignadas				




	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

							continuo a las actividades asignadas.						
	Falta de organización en la priorización de proyectos – Amiguismo- Clientelismo	5	Decisiones y proyectos direccionados y priorizados por amiguismo o clientelismo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Organizar los proyectos según calificación institucional – planificación, urgencia e ingreso a l registro de proyectos.	Líder del proceso y funcionarios responsables de ejecutarlo	proyectos desarrollados conforme la planeación institucional / Total de Proyectos ingresados				
COMUNICACIONES	Falta de comunicación de las áreas ejecutoras.	6	Desinformación de las acciones adelantadas por la Empresa.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Entregar oportunamente la información al área encargada.	Líder del proceso y funcionarios involucrados	No. de comunicados publicados en páginas electrónicas oficiales / No. de comunicados emitidos				
	Falta de seguridad y verificación en la información entregada	7	Inexactitud en la información comunicada	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Realizar las comunicaciones y publicaciones veraces y confiables	Líder del proceso y funcionarios involucrados	Comunicaciones veraces y confiables / No. de Comunicaciones realizadas				
GESTION JURIDICA	Falta de seguimiento a los procedimientos. Falta de organización para la ejecución de las tareas asignadas.	8	No publicación o publicación extemporánea de documentos contractuales en el SECOP	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento en cada proceso de contratación de las publicaciones correspondientes.	Gerente, Secretario General y funcionarios involucrados.	Documentos publicados en el SECOP/ Total de documentos que debían publicarse en el SECOP según la				




	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


									norma				
	Falta de planeación para la ejecución del proceso de selección.	9	Elaborar estudios previos superficiales para que puedan beneficiar a alguien en particular.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Elaborar los estudios previos conjuntamente a partir de las necesidades reales existentes.	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos.	N° estudios previos presentados /N° de estudios previos revisados  No. De invitaciones con observaciones/ No. Total de invitaciones				
	Falta de Ética - Pago de favores - Impunidad en los actos de corrupción - Desactualización de Procedimientos - Desconocimiento de las normas	10	Invitaciones dirigidas a beneficiar a un proponente en particular	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incrementar el seguimiento al desarrollo de los procedimientos contractuales, seguimiento cumplimiento del Manual de Contratación	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos	Procesos ajustados a manual y procedimientos legales/ No de Invitaciones o Pliegos  No. De invitaciones con observaciones/ No. Total de invitaciones				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


	Prevalen intereses políticos sobre los técnicos Deficiencia en los procedimientos Ausencia de controles Falta de supervisión y vigilancia	11	Adendas que cambian las condiciones generales con el fin de favorecer a terceros	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incrementar el seguimiento al desarrollo de los procedimientos contractuales, seguimiento cumplimiento del Manual de Contratación	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos	N° de invitaciones con adendas/ N° total de invitaciones				
	Deseo de beneficiar o perjudicar a alguien o salir beneficiado el funcionario. Ineficiencia de las sanciones administrativas existentes Estructura deficiente del sistema de control interno Bajo nivel de supervisión, control y evaluación Alta discrecionalidad de los funcionarios para decidir	12	Restricción de la participación con requisitos no necesarios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Incrementar el seguimiento al desarrollo de los procedimientos contractuales, seguimiento cumplimiento del Manual de Contratación	Oficina Jurídica y funcionarios responsables de ejecutarlos	Procesos ajustados a manual y procedimientos legales/ No de Invitaciones o Pliegos  No. De invitaciones con observaciones/ No. Total de invitaciones				
	Afán en la elaboración de las minutas. Falta de control en la confrontación de información.	13	Elaborar contratos sin atender las condiciones establecidas en los pliegos de condiciones.	Posible	Preventivo-Correctiva	Evitar el riesgo	Confrontación y seguimiento a la información de la etapa precontractual y la contractual.	Oficina Jurídica y supervisores de los contratos	N° de contratos ajustados a pliegos / N° Total Contratos				
<b>APOYO TECNICO PDA</b>	Falta de estudios, revisión y corroboración de la información predial.	14	Favorecimiento de inversión en predios de un particular en proyectos a desarrollar por la Empresa.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento y supervisión continua de los planes y Proyectos	Gerente Técnico	No. de proyectos reformulados predialmente./ No. de proyectos				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	


	Estructura deficiente del sistema de control interno Bajo nivel de supervisión, control y evaluación Alta discrecionalidad de los funcionarios para decidir	15	Favorecimiento en la realización de proyectos para beneficiar a sectores políticos	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento y supervisión continúa de los Planes y Proyectos Verificación de la forma de escogencia y planeación de los proyectos	Gerente Técnico	No. de proyectos diseñados./No. de proyectos Planeados y aprobados				
<b>APOYO INSTITUCIONAL Y SOCIAL A MUNICIPIOS</b>	Falta de planeación. Falta de seguimiento en el acompañamiento de la asesoría.	16	Favorecimiento en la prestación de asesorías a cambio de prebendas o favores políticos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Seguimiento en el cumplimiento a la Planeación de cada una de las asesorías.	Gerente, Coordinador del Proceso	No. de asesorías realizadas/ No. de asesorías planeadas				
<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración. -No diligenciamiento de formatos de control y préstamos de documentos. (Interno) - No acompañamiento a terceros en la solicitud de copias de procesos y procedimientos adelantados por la entidad. (Externo)	17	Pérdida, manipulación y adulteración de documentos pertenecientes al archivo de gestión de cada dependencia de la Empresa.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo.	Mantener registrados en el inventario único documental todas las carpetas pertenecientes a cada dependencia. Mantener debidamente foliados los documentos.	Auxiliares administrativos de cada dependencia (archivo central y de gestión).	No. de carpetas devueltas en forma incompleta /No. de carpetas solicitadas				
	Falta de interés administrativo, produce situaciones de inseguridad y riesgo	18	Deficiente organización de los Archivos de Gestión y Archivo Central	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo.	Realizar bajo las normas de Archivo y TRD, la organización de archivos de gestión	Auxiliares administrativos de cada dependencia (archivo central y de gestión).	No. total de archivos organizados conforme la norma/No. total de archivos de gestión y central				

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA</b>		<b>FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN</b>	
	<b>PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>		<b>CÓDIGO: P-DE-30</b>	<b>VERSIÓN: 0</b>
			<b>FECHA: 05/01/2015</b>	

<b>TALENTO HUMANO</b>	Falta de requisitos Inexactitud en los documentos presentados por los posibles funcionarios a proveer cargos.	19	Personal contratado o vinculado sin cumplir los perfiles establecidos en el manual de funciones.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificación de documentación y perfiles establecidos mediante lista de chequeo.	Líder del Proceso y Gerente	No. de funcionarios requeridos/No. de personas vinculadas				
<b>EVALUACION Y SEGUIMIENTO</b>	Falta de compromiso por parte de la alta dirección	20	Incumplimiento en la evaluación del Sistema de Control Interno establecido dentro de la Empresa.	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Sensibilización de todos los funcionarios involucrados. Revisión a través de auditorías al cumplimiento de cada proceso.	Asesor Control Interno y Representante Alta Dirección.	No. de hallazgos del sistema/No. planes de mejoramiento ejecutados				
	Falta de programación y disposición de tiempo.	21	Incumplimiento en el seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Seguimiento frecuente al mapa de riesgos de corrupción.	Asesor Control Interno	No. de riesgos de corrupción establecidos/No. de riesgos evaluados				
<b>GESTION FINANCIERA</b>	Falta de revisión en el cumplimiento de requisitos.	22	Autorización de pagos sin el cumplimiento de los requisitos.	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	Verificación mediante lista de chequeo de los requisitos de acuerdo al tipo de proveedor.	Gerencia financiera	Numero de cuentas por pagar /Numero de cuentas radicadas				
	No contar con un software seguro que cubra las necesidades de la nómina.	23	Alteración de la información referente a la nómina.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Verificación de la pre nómina.	Gerencia financiera	Software para el pago de nómina implementado.				
	Desorden Administrativo Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos Desactualización del Software y Hardware	24	Archivos contables con vacíos de información	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar una metodología específica de control Seguimiento a los procedimientos establecidos Actualización de procedimientos	Gerencia financiera	No. De controles ejecutados/ No. De controles programados en el año				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

	Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos Falta de capacitación a los funcionarios en el ejercicio de sus funciones Excesivo poder discrecional de algunos funcionarios	25	Afectar rublos que no corresponden con el objeto del gasto, en beneficio o a cambio de una retribución económica	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar una metodología específica de control Seguimiento a los procedimientos establecidos Actualización de procedimientos	Gerencia financiera	No. De controles ejecutados/ No. De controles programados en el año				
	Desorden Administrativo Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos	26	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar una metodología específica de control Seguimiento a los procedimientos establecidos Actualización de procedimientos	Gerencia financiera	No. De controles ejecutados/ No. De controles programados en el año				
	Falta de controles, evaluación y seguimiento de los procedimientos	27	Uso inadecuado de los recursos de caja menor	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Arqueos -Divulgar el procedimiento de manejo de caja menor Al legalizar definitivamente caja menor verificar que cuentas bancarias queden en cero	Gerencia financiera	No. De divulgaciones realizadas /No. De divulgaciones programadas Legalización definitiva de las cajas menores				

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

## (II) MEDIDAS ANTITRÁMITES


La Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P. conforme lo establecido en el Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, mediante el cual el Gobierno Nacional, dicto normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, desarrollará una estrategia para simplificar, estandarizar, optimizar y automatizar los trámites existentes internos.

Con esta estrategia se pretende, acercar al ciudadano a los servicios que presta la Empresa mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

## ACCIONES

- Identificación de trámites por parte del área de calidad de la Empresa, para su posterior revisión y registro.
- La Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P, implementará para el 2015 dentro del proceso de modernización tecnológica con la puesta en marcha de la INTRANET que promueva la intercomunicación entre las dependencias de la entidad utilizando las nuevas herramientas tecnológicas, haciendo más eficiente el desarrollo de los tramites y la respuesta la ciudadano.
- La Empresa, adelantará la implementación de los mecanismos de gobierno en Línea, garantizando la promoción de una 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.

Contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-

- En el 2015 ningún trámite ante la Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P. tendrá costo alguno, salvo lo establecido en la ley.
- La Empresa desarrollará en todas las dependencias una (1) capacitaciones respecto de la política antitrámites, servicio al cliente y gobierno en línea. .
- Revisión de los procesos, procedimientos y de trámites administrativos.
- Ajustar el Manual de Procesos y Procedimientos
- Racionalizar los trámites: Buscando la simplificación, la reducción de costos, de documentos, de requisitos y de tiempo de duración.
- Estandarizar los trámites.
- Automatización de los procesos, procedimientos y trámites

El desarrollo de la política de racionalización de trámites estará a cargo del Área de calidad de la Empresa, dependencia que examinará y evaluará su aplicación, con el acompañamiento del Área de Sistemas y la Oficina de Control Interno de la empresa.


### (III) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo a lo establecido en documento Conpes 3654 de 2010, la Rendición de Cuentas es un procedimiento continuo de comunicación entre el gobierno, entes territoriales y los ciudadanos interesados en los resultados y en la gestión de la Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P: con el fin de tener un control social de todas las actuaciones, para esto se crea una comunicación, continua, transparente y de fácil acceso a los interesados.

### ACCIONES

- Dentro de esta estrategia la Empresa, mejorará sus procesos y procedimientos de comunicación continua con la comunidad y con los entes interesados, permitiendo una relación de doble vía entre el gobierno,



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	


los ciudadanos y los actores interesados en los resultados de la gestión pública.

De esta forma se mejoraran los canales de visualización permanente de la gestión de la Empresa, por medios especialmente informaticos, escritos, de radio, entre otros que mejoren la calidad y accesibilidad de la información y servicios de la ESPB para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de los entes territoriales a quienes se les da apoyo.

- Rendición de Cuentas, la empresa dispondrá el espacio de rendición de cuentas de la Gobernación de Boyacá, para que en este evento de carácter público, el Gerente General haga la rendición de cuentas, con el acompañamiento de los Directivos de la entidad y de la Oficina Asesora de Control Interno. La empresa seguirá los lineamientos del documento Conpes 3654 de 2010 en cuanto a los componentes de Información, Dialogo, Incentivos o Sanciones.

En esta Audiencia la ESPB, permitirá la participación activa de todos los actores, realizará una encuesta de satisfacción conforme el Sistema Integrado de Gestión y se adelantará un seguimiento, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

- En igual sentido, para robustecer las instancias de concertación y diálogo con la comunidad se desarrollará y difundirá dentro de la Empresa una cultura de responsabilidad y obligatoriedad respecto de la rendición continua de cuentas; a través del proceso de Talento Humano se realizará una capacitación con todos los funcionarios para promover los principios de la transparencia, publicidad y de rendición de cuentas, fortaleciendo las competencias del componente humano de la Empresa, hacia la construcción de un proceso continuo y bidireccional de entrega de información a la ciudadanía - comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- En desarrollo de los cometidos de la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la empresa garantizará el derecho a la información, para ello incluirá y actualizará en la página Web institucional [www.espb.gov.co](http://www.espb.gov.co) - todo lo referente a la información de la organización y la señalada en la Ley 1474 de 2011.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

### (III) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P., establecerá una política para mejorar de forma continua la Atención al Ciudadano, bajo parámetros de evaluación y seguimiento, a través acciones eficaces, efectivas y eficientes, de tal forma que se optimice la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Empresa y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.


#### ACCIONES

- Se implementará dentro del Sistema Integrado de Gestión el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad vigente, donde se establecerá el significado de cada una de las PQRS y el tiempo para ser contestadas.
- Se continuará con la atención de PQRS, a través de un espacio único y de fácil acceso en la página institucional de la Empresa [ww.espb.gov.co](http://ww.espb.gov.co).
- Se desarrollaran mesas de concertación en los municipios en donde se vayan a desarrollar los proyectos, de tal forma que se de atención a sus necesidades y se preste el servicio adecuado.
- Se medirá la satisfacción del ciudadano atendido.
- En la página Web institucional [ww.espb.gov.co](http://ww.espb.gov.co), se publicará de forma continua y actualizada la descripción de procedimientos, horarios, dependencias, nombre y cargo del servidor a quien puede dirigirse.
- Se adelantará una jornada de capacitación a todos los funcionarios respecto de la política de Atención al Ciudadana, en procura de interiorizar su importancia, necesidad y obligatoriedad.
- Los documentos que ingresen a la Empresa, serán registrados a través de ventanilla única donde serán codificados con un único número consecutivo de radicado para facilidad de control y trazabilidad del documento, de ser


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA	FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
		FECHA: 05/01/2015	

posible se ingresaran al sistema tecnológico que se implementara en el 2015.

- Se cumplirá con los términos legales establecidos de la siguiente manera (Ley 1437 de 2011):
  - ✓ Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
  - ✓ Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
  - ✓ Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción
  - ✓ Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
  
- Se creará dentro del procedimiento de PQRS del Sistema los mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los Ciudadanos.
  
- Se realizará un registro electrónico público en la página web institucional sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial.
  
- De igual manera se integrará los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
  
- La empresa cuenta con la oficina de atención al ciudadano, la cual es atendida por una persona responsable de esta área, en el horario de 8 a.m. a 12 m y de 2 p.m. a 6 pm y el Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos, ubicado en la oficina de recepción.
  
- Medir el grado de satisfacción en la prestación de los servicios a través de la página WEB.
  
- A través del Plan de Gestión Social se coordinará con los contratistas de obra y los entes territoriales la conformación de comités de veeduría ciudadana para garantizar la participación de la comunidad en el seguimiento a las obras contratadas y de esta manera propender por la transparencia en el manejo de los recursos de agua y saneamiento básico que administra la entidad. Para ello la entidad se realizará un registro de los comités de veedurías que se constituyan para cada una de las obras.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

- De igual forma, a través del Plan de Gestión Social se adelantará con las comunidades beneficiarias de los proyectos, eventos de socialización de los estudios, diseños y obras que se ejecutaran antes, durante y al finalizar.
- En igual sentido, se entregará a los contratistas de obra la guía para la implementación del Plan Gestión social en obra, al cual se le realizara seguimiento y evaluación.
- Se realizaran eventos con los servidores públicos y la comunidad en general, para dar a conocer el programa Aguas para la Prosperidad-Plan Departamental de aguas y los avances en el Departamento de Boyacá.
- Se aplicara encuesta de satisfacción según el Sistema Integrado de Gestión, respecto de la atención de PQRS.
- En la ESPB se dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: correo, vía correo electrónico, canal web, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional.
- La ESPB deberá crear el Comité de Gobierno en Línea.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI - CALIDAD - SISTEDA		FORMATO PLAN ATICORUPCIÓN	
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: P-DE-30	VERSIÓN: 0
			FECHA: 05/01/2015	

## SEGUIMIENTO

En la Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P., la Oficina Asesora de Control Interno vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad; sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: Empresa de Servicios Públicos de Boyacá S.A. E.S.P.					Año: 2015		
							
Estrategia y mecanismo	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		31 de Enero	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. 2. 3.						
Estrategia Antitrámites.	1. 2. 3.						
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. 2. 3.						
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____						
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____						