



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2017**

**EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ  
EMSERFUSA ESP**



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



## EQUIPO DIRECTIVO

JULIÁN DUARTE CASTELLANOS  
Gerente

JULIO CESAR SORZA UBAQUE  
Jefe oficina Jurídica

CARLOS ALBERTO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ  
Jefe oficina de Planeación e Informática

FERNANDO OVALLE PEÑA  
Jefe oficina de Control Interno

SOFÍA DEL PILAR VARGAS VARELA  
Jefe oficina de Control Disciplinario Interno

HEIDI JOHANNA TORRES GARCÍA  
Jefe División Administrativa

LUIS ERNESTO MURCIA DOMÍNGUEZ  
Jefe División Comercial

ALIRIA INÉS MOYA RAMÍREZ  
Jefe División Financiera

SANDRA MILENA RODRÍGUEZ DÍAZ  
Jefe División Acueducto

JAIME ALDANA GUASCA  
Jefe División Alcantarillado

ORLANDO GUZMÁN MORALES  
Jefe División Aseo

OSCAR DARÍO ACHURY GARZÓN  
Jefe División de Plantas de tratamiento



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



## TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPITULO I. GENERALIDADES.....</b>	<b>5</b>
1.1 INTRODUCCIÓN.....	5
1.2 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4 ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
<b>CAPITULO II. MARCO LEGAL Y TEÓRICO.....</b>	<b>8</b>
2.1 MARCO LEGAL.....	8
2.2 MARCO TEÓRICO.....	10
2.3 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN.....	12
<b>CAPITULO III. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>13</b>
3.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO .....	13
3.1.1. ANÁLISIS DE RIESGOS, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	14
3.1.2 VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	14
3.1.3 SEGUIMIENTO A RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	15
3.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	15
3.2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.....	15
3.2.2 PLAN DE ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	15



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	16
3.3.1 INFORMACIÓN.....	16
3.3.2 DIALOGO.....	17
3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	17



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



## CAPITULO I. GENERALIDADES

### 1.1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad la lucha contra la corrupción es uno de los desafíos de mayor importancia que enfrentan las diferentes instituciones del estado, ya que esta se constituye como un grave problema social, político, legal, económico y ético que afecta la legitimidad institucional, el crecimiento económico y disminuye la capacidad para atender las obligaciones a cargo las diferentes entidades, por la desconfianza y la desmoralización que esta conducta genera frente a los ciudadanos. El gran reto se debe enfrentar a través de mecanismos que propendan por la construcción de una sociedad más justa, eficaz, eficiente y ética, donde exista bienestar y confianza recíproca.

De acuerdo a lo anterior y con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional de nuestra Entidad, además conscientes de los fines esenciales del Estado, la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ EMSERFUSA E. S. P, ha desarrollado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley 1474 de 2011 y las normas que la regulan y/o complementan.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FUSAGASUGÁ EMSERFUSA E.S.P, ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

De igual manera, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se integra a las directrices y lineamientos del Sistema de Gestión Integrado SGI el cual da cumplimiento a lo establecido por la normatividad aplicable al sector de servicios públicos, la Norma Técnica NTCGP 1000:2014 e ISO 9001:2008, la Normas en materia de Control Interno,



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



el Código de Ética y las directrices internas como empresa prestadora de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Fusagasugá.

De Acuerdo a lo anterior la Gerencia, el Grupo Directivo, el Personal Administrativo, Técnico y Operativo de EMSERFUSA E.S.P, a través del presente documento reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, y a su vez invitan a los colaboradores a unirse a esta causa, teniendo como referente los principios y valores éticos, la Responsabilidad Social Empresarial, la retroalimentación con el cliente interno (Junta Directiva, empleados públicos, trabajadores Oficiales, personal en misión, contratistas OPS, Organización Sindical), cliente externo (suscriptores, usuarios, proveedores y contratistas) y partes interesadas (Veedurías, comités de desarrollo y control Social, entidades de control y vigilancia).

## 1.2 OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgo de corrupción en los procesos de Direccionamiento Estratégico, Procesos, Procesos de Apoyo y los Procesos de Evaluación, Seguimiento y Mejora

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley, para evitar propiciar escenarios o situaciones de riesgo de corrupción.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Determinar las actividades para dirigir y controlar a la entidad frente a situaciones de riesgo de corrupción con el propósito de que estos sean administrados a través de la Política de Administración del Riesgo de tal forma que se evite o se reduzca su probabilidad de ocurrencia y materialización.



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



- Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación los tramites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.
- Propiciar mecanismos de colaboración interinstitucional para el intercambio de información entre entidades públicas que facilite el acceso y entrega de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales prestados por EMSERFUSA E. S. P.
- Cumplir las directrices establecidas en el Instructivo de Audiencias Públicas (150-I-01), el cual está documentado y controlado a través del Sistema de Gestión Integrado SGI, en este se establecen los mecanismos y el procedimiento mediante el cual, la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, realiza las audiencias públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía sobre su gestión.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en EMSERFUSA E. S. P, de conformidad con la Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario, la Ley 599 de 2000, el Reglamento Interno de Trabajo aprobado mediante la Resolución No 09 del 19 de Agosto de 2010 del Ministerio de la Protección Social y demás normas complementarios y/o reglamentarias.

#### **1.4 ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica y se le deberá dar estricto cumplimiento por parte de la Honorable Junta Directiva, el personal Directivo, Administrativo, Técnico, Operativo, en misión y demás colaboradores de los procesos de Direccionamiento Estratégico, Procesos Misionales (Plantas de Tratamiento, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Comercial), Procesos de Apoyo (Administrativa, Financiera, Jurídica, Informática y Promoción y Divulgación), Proceso de Evaluación, Seguimiento y Mejora (Oficinas de Control Interno y Control Disciplinario Interno), identificados en el Mapa de Procesos de la entidad.



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



## CAPITULO II. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

### 2.1 MARCO LEGAL

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios

**Ley 550 de 1999:** Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



**Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

**Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Decreto- Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

**Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

**Decreto 4485 de 2009:** por medio de la cual se adopta 1a actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, versión 2009.



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



**Decreto - Ley 01 de 1984:** Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

**Decreto 734 de 2002:** Entre sus articulados se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar incurso, adicionalmente se incorporó en diferentes partes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

**Decreto 0019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Resolución 771 de 2002:** por medio del cual se adopta el código de ética de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P.

**Resolución 142 de 2006:** La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI.

**Resolución 007 de 2006:** Por medio del cual se crea la Oficina de Control Disciplinario Interno.

**Resolución No 556 de 2007:** por medio de la cual se adoptó el Sistema de Gestión de Calidad y creo el comité de Calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. De igual forma en el ARTÍCULO SEGUNDO: Designo como Coordinador del Comité de Calidad al Jefe de la Oficina de Planeación e Informática.

**Resolución No 577 de 2008:** por medio de la cual se reglamenta la Política de Administración del Riesgo de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P.

## 2.2 MARCO TEÓRICO

La corrupción es un mal que destruye y lesiona la gobernabilidad, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



### Objetivos de la Ley Anticorrupción:

- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.
- Adecuar el marco normativo colombiano a los estándares de los instrumentos internacionales.

Transparencia Internacional define la corrupción como el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esta definición incluye tres elementos:

- El mal uso del poder,
- Un poder encomendado, es decir, puede estar en el sector público o privado, y
- Un beneficio privado, que no necesariamente se limita a beneficios personales para quien hace mal uso del poder, sino que puede incluir a miembros de su familia o amigos.

De manera similar, para Transparencia por Colombia la corrupción se define como el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio para interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.”

**Corrupción** es la **acción y efecto de corromper** (depravar, echar a perder, sobornar a alguien, pervertir, dañar). El concepto, de acuerdo al diccionario de la Real Academia



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



Española (RAE), se utiliza para nombrar al vicio o abuso en un escrito o en las cosas no materiales.

En otro sentido, la corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para el tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar la clausura de un establecimiento.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal. Un policía resulta corrupto si recibe dinero de un hombre para que le permita robar en una casa sin intromisión policial. En este caso, se juntan dos delitos: el acto de corrupción y el robo.

### 2.3 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

**Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

**Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

**Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Algunas legislaciones distinguen entre **cohecho simple** (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y **cohecho calificado** (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de **cohecho pasivo**.

**Soborno** es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín *subornāre*, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como **cohecho** o, en el lenguaje coloquial, **coima**. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El cohecho también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.

Más allá de que el soborno implique un delito, el hecho de corromper a alguien para obtener un beneficio personal supone una falta ética que, en este sentido, debería ser evitada sin necesidad del castigo legal.

### **CAPITULO III. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **3.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA ESP, para la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo dio aplicación a lo establecido en el Sistema de Gestión Integrado SGI a través del Procedimiento de Administración del Riesgo (140-P-05) y el Instructivo de Administración del Riesgo (140-I-03).

De acuerdo a lo anterior los responsables de las diferentes Oficinas y Divisiones de la entidad realizaron la identificación de los factores internos y externos que inciden de manera directa o indirecta en la probabilidad de ocurrencia o materialización de riesgos de corrupción en los procesos.

Para la identificación de estos factores (internos y externos), se realizó un análisis de las actividades asociadas a cada uno de los procesos a partir de los diferentes factores del entorno de la entidad, tales como: lo social, económico, cultural, político, legal y los cambios tecnológicos, entre otros, basados en los resultados de los componentes de ambiente de control, la estructura organizacional, el modelo de operación por procesos (Mapa de Procesos), el cumplimiento de los planes, programas y proyectos, los sistemas de información y los recursos económicos, entre otros.

La información resultante se registró a través del formato factores internos y externos de riesgo (140-F-11). Con los datos identificados por cada uno de los procesos se determinaron los factores internos (debilidades) y los factores externos (Amenazas) que podrían llegar a generar situaciones o escenarios de riesgos de corrupción.

Una vez identificados los factores internos y externos, se procedió a identificar los riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la entidad describiéndolos y analizando las posibles causas o agentes generadores de los mismos y los efectos o consecuencias que



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



estos podrían llegar a generar en la entidad y su institucionalidad por su ocurrencia y/o materialización. La información resultante por cada uno de los procesos se registró en el formato Identificación de Riesgos (140-F-12).

### 3.1.1 ANÁLISIS DE RIESGOS, CALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con los riesgos de corrupción identificados por cada uno de los procesos de la entidad se continuó con el análisis de los mismos, con el propósito de calificarlos y evaluarlos de acuerdo con las tablas de probabilidad e impacto, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones a implementar de manera preventiva o correctiva en el evento que estos llegaran a presentarse o materializarse. La información resultante se registró en el formato para la calificación y evaluación del riesgo (140-F-13).

### 3.1.2 VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Analizados los riesgos a través de la calificación se procedió a organizarlos de mayor a menor de acuerdo con la calificación obtenida de las tablas de impacto y probabilidad, esta información se registró en el formato Mapa de Riesgos (140-F-14) en las columnas de Riesgos (1), Impacto (2), Probabilidad (3) y Evaluación del Riesgo (4).

Continuando con la aplicación del instructivo se determinaron los controles óptimos para la administración de los riesgos de corrupción documentando las medidas de respuesta las cuales pueden ser Evitar, Reducir, Compartir, lo anterior con el propósito de establecer los controles óptimos o deseables para prevenir o corregir los riesgos de corrupción.

Una vez calificados, evaluados y priorizados los riesgos de corrupción se procedió, mediante lluvia de ideas, a determinar las medidas de respuesta tomadas de la columna 7 del Formato Calificación y Evaluación de Riesgos (140-F-13), los controles que deberían existir para eliminar o mitigar las causas determinadas en la columna (5) del formato Identificación de Riesgos (140-F-12), para los riesgos ubicados en las diferentes zonas (extrema, alta y moderado).

De acuerdo a los anteriores datos se continuó con el análisis de los controles actuales con la tabla de criterios y valoración de controles existentes, con el fin de evaluar su efectividad y generar los controles óptimos para la eliminación y/o mitigación del riesgo. Esta información se registró en los formatos Controles Óptimos para Administrar el Riesgo (140-F-15) y Análisis de Controles Existentes (140-F-16)

Las acciones de control identificadas se registraron en la columna (8) del Mapa de Riesgos formato (140-F-14), de igual forma se identificaron los responsables de adelantar las acciones en la columna (9) al igual que el cronograma en columna (10) y los indicadores de cumplimiento en la columna (11) que permitirán el manejo y la Administración de cada uno de los Riesgos de corrupción identificados de los diferentes



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



procesos de la entidad. El Mapa de Riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web de la Entidad.

### 3.1.3 SEGUIMIENTO A RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El seguimiento a los riesgos de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá, se realizara a través del Mapa de Riesgos de Corrupción, será de responsabilidad del comité de Coordinación de Control Interno.

## 3.2 ESTRATEGIA ANTITRAMITES

### 3.2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

La identificación de los trámites y servicios de la entidad se realizó por parte del Comité Antitramites y de Gobierno en Línea a partir de los procesos, procedimientos e instructivos documentados y controlados a través del Sistema de Gestión Integrado SGI de la entidad.

### 3.2.2 PLAN DE ESTRATEGIA ANTITRAMITES

De los trámites y servicios identificados por la entidad se procederá a realizar lo siguiente a partir de la vigencia del presente plan:

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE IMPLEMENTARLO
Continuar con la prohibición de exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad, para la solicitud de cualquier trámite.	Divisiones u Oficinas de la Empresa
Gestionar el acceso a bases de datos ante entidades encargadas de expedir los certificados de existencia y representación legal de las personas jurídicas y los certificados tributarios, en las condiciones y seguridad requerida que establezca el reglamento.	Comité Antitramites y de Gobierno en línea
A partir de los tramites identificados, revisar las actividades descritas en los procedimientos con el propósito de racionalizarlos en cumplimiento de la Ley antitramites identificando aquellas actividades o pasos que son innecesarios o que se pueden simplificar o automatizar de tal manera que estos sean más eficientes en tiempo y economía para el usuario y para la entidad.	Comité Antitramites y de Gobierno en línea
Gestionar la inscripción ante el SUIT de los trámites requeridos por EMSERFUSA.	Comité Antitramites y de Gobierno en línea





NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. Este grupo estará conformado por los Jefes de las Oficinas y Divisiones que respaldarán la consolidación de la información. El Jefe de la Oficina de Planeación e Informática será el encargado de coordinar todo el proceso, una vez elaborado el informe se publicará en la Página Web de la entidad de tal manera que se garantice el acceso a la información a las organizaciones de la sociedad civil (asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, entre otros) beneficiarias de los servicios que presta la Entidad.

### 3.3.2 DIALOGO

EMSERFUSA E. S. P, para fomentar el dialogo en el desarrollo de la audiencia creo el Formato de Inscripción de Propuestas (150-F-12), a través del cual los interesados podrán manifestar sus inquietudes preguntas y/o propuestas para las cuales les serán asignados los espacios respectivos dentro de la audiencia, esto en consideración a la representatividad de las organizaciones sociales.

La entidad deberá dar respuesta a las organizaciones el día de la Audiencia Pública, no obstante lo anterior durante el desarrollo de la audiencia la ciudadanía en general tendrá la oportunidad de intervenir sin necesidad de radicar previamente sus observaciones, preguntas y/o propuestas. Para ello se fijara un tiempo de intervenciones por parte del moderador de la audiencia pública.

En el Cierre y evaluación de la audiencia se presentarán las conclusiones y se distribuirá entre los participantes la encuesta para la evaluación de la audiencia pública (150-F-13), con el propósito de conocer los aspectos a mejorar y la opinión de los participantes respecto de la organización de la audiencia, la información divulgada, la importancia de llevar a cabo esta actividad y las sugerencias para el mejoramiento continuo de este proceso y de la entidad.

*Con el propósito de retroalimentar esta información con los asistentes, la comunidad en general y las partes interesadas se realizara un Informe de seguimiento de la audiencia pública para la rendición de cuentas que se publicará en la Página Web de la entidad, en el link RENDICIÓN DE CUENTAS.*

### 3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá EMSERFUSA E. S. P, con el propósito de garantizar la atención al ciudadano cuenta con los siguientes mecanismos:



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



- Dentro del sistema de Gestión Integrado de la entidad se establecieron los procesos, procedimientos e instructivos que detallan cada una de las actividades necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y demás servicios especiales, en estos documentos se incluyen y soportan legalmente los trámites y servicios necesarios para acceder a los mismos así como su desvinculación.
- Manual de Procedimiento para la Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, Adscrito a la División Comercial (400-MA-01).

De conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, artículo 23, la Ley 142 de 1994 art. 152 a 159, el Decreto 1842 de 1991 art. 44 a 62, las Circulares 001 y 002 de marzo de 1995, el Contrato de Condiciones Uniformes, los Decretos 01 de 1984, 2150 de 1995, 2223 de 1996 y 266 de 2000, las Resoluciones 521 de 2006, 064 de 2013 de la Gerencia EMSERFUSA E. S. P y 021 de 2008 de la Junta Directiva y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se estableció y se le viene dando aplicación al Manual de procedimiento para el área de Peticiones, Quejas y Recursos, adscrita a la División Comercial (400-MA-01), el cual tiene como objeto orientar a los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Fusagasugá en el manejo y trámite adecuado de las Peticiones, Quejas y Recursos, recepcionados por los suscriptores o usuarios, a través de un procedimiento ordenado que garantice la respuesta en los términos establecidos en la Constitución y la Ley sobre el derecho de petición.

Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio. De cualquier forma la empresa dispondrá de los formatos para su presentación. Se exceptúa los documentos de acceso restringido a los que se refiere el reglamento interno (Resolución No. 521 de 2006 en su artículo vigésimo segundo y numeral 2.2.6 de este manual).

- Para la recepción de P. Q. R 's, la empresa dispone de mecanismos adicionales como vía fax en el número 8679877, correo electrónico institucional [emserfusaesp@gmail.com](mailto:emserfusaesp@gmail.com) o [emserfusa@emserfusa.com.co](mailto:emserfusa@emserfusa.com.co), o Página Web [www.emserfusa.com.co](http://www.emserfusa.com.co), los documentos enviados por estos medios se tienen como presentados en la misma fecha que son recibidos por la entidad sin importar la hora del día en que ello ocurra.
- Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico .En los casos de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica en todo caso deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama según lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 962 de 2005.



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



- EMSEFUSA E. S. P, cuenta con el Instructivo de Enfoque de Satisfacción del Usuario (400-I-04) el cual establece los siguiente:

Para la atención y satisfacción del usuario se tiene en cuenta y se deben cumplir los siguientes parámetros:

- El suscriptor o usuario debe ser atendido por parte de los funcionarios de forma amable, cortés y en un tono de voz moderado, además de forma respetuosa. En todo momento se deberán utilizar frases y explicaciones claras en todos los casos para explicarle al usuario los procesos, procedimientos y la normatividad vigente que aplica para cada caso, aplicando los principios básicos de eficacia, eficiencia y efectividad garantizando la satisfacción de nuestros clientes.
- Se deberá respetar el orden de llegada para atención en las ventanillas y oficinas de la empresa. En el caso de las Oficinas y Divisiones que tienen horario de atención al usuario deberán diligenciar el formato 400-F-19 “Registro de atención al cliente”.
- Se deberá priorizar la atención a madres embarazadas, madres con niños en brazos, ancianos y discapacitados de acuerdo a la normatividad vigente, relacionada con población vulnerable y atención en entidades estatales.
- Toda persona tiene derecho a que se le expidan copias a su costa de los documentos que existan en los archivos de la empresa, siempre que no tengan el carácter de reservados, con la respectiva autorización del jefe de la división u oficina y acreditando el pago respectivo para la expedición de copias, lo cual se encuentra definido por la empresa mediante acto administrativo.
- La empresa de servicios públicos podrá exigir en forma general, que ciertas solicitudes se presenten por escrito, para tales casos deberá elaborar y suministrar formularios o formatos preestablecidos de forma gratuita para que el suscriptor o usuario diligencie y realice la respectiva radicación.
- Los funcionarios no podrán exigir a los suscriptores o usuarios constancias, certificaciones o documentos que reposen en los archivos de gestión o en el archivo central de la empresa.
- Los usuarios podrán presentar comentarios o sugerencias de manera personal, escrita, telefónica, electrónica (Página Web) o en el buzón de sugerencias por intermedio del formato (400-F-17), establecido para tal fin ubicado en las ventanillas de atención al usuario.
- Para efectos de realizar mejoramiento continuo en el servicio, los funcionarios se retroalimentarán con base en los comentarios o sugerencias de los clientes, a las que



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



se les realizará procesamiento, análisis, informe y seguimiento por parte del Profesional Universitario de Peticiones, Quejas y Recursos.

- Al momento de registrar usuarios nuevos de EMSERFUSA E.S.P. el funcionario encargado para tal fin, realizará la entrega del Contrato de Condiciones Uniformes del servicio y la carta de bienvenida diseñada para tal efecto, además deberá ofrecer información adicional como manejo del servicio, recomendaciones de uso y almacenamiento.
- Los dueños de proceso deberán asegurar la prestación del servicio implementando y manteniendo la Política y Objetivos de Calidad y dando aplicación a las actividades descritas en los procedimientos establecidos para tal fin.
- El Profesional Universitario de P.Q.R, junto con el personal de Ventanilla de la División Comercial realizaran la Encuesta de Satisfacción semestralmente que permitan conocer el nivel de satisfacción del cliente, de acuerdo al formato (400-F-18) la información resultante será procesada por el Profesional Universitario de P.Q.R, revisada por el Jefe de la División Comercial y deberá comunicarse al Comité de Calidad de la Alta Dirección y a la Gerencia para que esta información constituya un instrumento para la toma de decisiones, el mejoramiento continuo de los procesos y la prestación de los servicios.
- La página Web [www.emserfusa.com.co](http://www.emserfusa.com.co), constituye una modalidad de comunicación e información con la que cuenta la entidad para la divulgación de información sobre los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de procedimientos para los trámites y servicios así como los requisitos para los mismos, horarios y puntos atención, así como el directorio de funcionarios de la entidad en caso de consultas o reporte de novedades y de más temas de interés del usuario y la comunidad en general, por lo tanto deberá actualizarse de manera permanente de conformidad con el Instructivo para la actualización para la página Web (140-I-05).
- La entidad cuenta con un área de atención al usuario en la sede administrativa ubicada en la Avenida las Palmas No 4 –66, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm. Las Instalaciones fueron adecuadas y señalizadas con el propósito de facilitar el ingreso a personas en condiciones de discapacidad y se brinda atención prioritaria para los niños y niñas, mujeres gestantes, mujeres con niños en brazos, adultos mayores y personas discapacitadas.
- Para la atención al usuario a través de las ventanillas se implementó el sistema de Digiturno con el fin de atender de manera ordenada los requerimientos, solicitudes, Peticiones, Quejas y Recursos de los suscriptores o usuarios de los servicios.



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



- La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes.
- La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 43. NOTIFICACIONES. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios, notificarán la decisión sobre los recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo del contrato de condiciones uniformes, mediante comunicaciones que se enviarán por correo certificado o por correo electrónico en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De ello quedará constancia en el respectivo expediente.
- La entidad dará cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 019 de 2012 Capítulo II, artículo 44. AUTORIZACIÓN PREVIA DEL ARRENDADOR. El suscriptor potencial de un servicio público domiciliario que solicite recibir en un inmueble determinado la prestación de un servicio, deberá obtener la autorización previa del arrendador. La empresa no podrán prestar el respectivo servicio sin la previa autorización expresa del arrendador.

En compromiso de cumplimiento del siguiente Plan aprueban,

JULIÁN DUARTE CASTELLANOS  
Gerente

JULIO CESAR SORZA UBAQUE  
Jefe oficina Jurídica

CARLOS ALBERTO RODRÍGUEZ SÁNCHEZ  
Jefe oficina de Planeación e Informática

FERNANDO OVALLE PEÑA  
Jefe oficina de Control Interno



NIT. 890.680.053-6  
SOMOS AUTORRETENEDORES  
RES. 0547 – 25 ENR/2002



SOFÍA DEL PILAR VARGAS VARELA  
Jefe oficina de Control Disciplinario Interno

HEIDI JOHANNA TORRES GARCÍA  
Jefe División Administrativa

LUIS ERNESTO MURCIA DOMÍNGUEZ  
Jefe División Comercial

ALIRIA INÉS MOYA RAMÍREZ  
Jefe División Financiera

SANDRA MILENA RODRÍGUEZ DÍAZ  
Jefe División Acueducto

JAIME ALDANA GUASCA  
Jefe División Alcantarillado

ORLANDO GUZMÁN MORALES  
Jefe División Aseo

OSCAR DARÍO ACHURY GARZÓN  
Jefe División de Plantas de tratamiento