

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
			PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
	Código: PGE PL 02	Versión: 07		
	Fecha: 31/01/2025	Página 1 de 31		

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA E.S.P.G



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

31 de enero de 2025

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS.....	3
AUTORIZACIÓN.....	3
1. PRESENTACIÓN.....	4
2. MARCO NORMATIVO.....	6
3. OBJETIVO GENERAL:.....	7
4. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	8
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	8
5.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS.....	8
5.2 MAPA DE PROCESOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G.....	15
5.3 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	16
5.4 PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	20
5.5 ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	25
5.5.1 FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	26
5.5.2 AVANCES EN LA IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.....	27
5.6 RENDICION DE CUENTAS.....	28
5.7 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	29
5.8 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	30
5.9 INICIATIVAS ADICIONALES.....	30

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 3 de 31

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha DD/MM/AAAA	Descripción de la modificación
01	25/04/2013	Detallado para plan anticorrupción y de Atención en la Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG
02	30/01/2014	Revisión y Actualización del mapa de riesgos y la Matriz DOFA
03	31/01/2019	Revisión y ajuste del Plan, actualización mapa de riesgo.
04	31/01/2020	Revisión y ajuste del plan
05	30/01/2021	Revisión y ajuste del plan, actualización mapa de riesgo.
06	31/01/2022	Revisión y Ajuste del plan, actualización mapa de riesgo.
07	30/01/2023	Revisión y Ajuste del plan, actualización mapa de riesgo.
08	30/01/2024	Revisión y Ajuste del plan, actualización mapa de riesgo.
09	31/01/2025	Revisión y Ajuste del plan, actualización mapa de riesgo.

AUTORIZACIÓN

RESPONSABLES	CARGO
Elaboro: Dilson Julián Londoño Munera	GERENTE
Reviso: Dilson Julián Londoño Munera	GERENTE
Aprobó: Dilson Julián Londoño Munera	GERENTE

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 4 de 31

1. PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 La Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, quiere poner a disposición y en conocimiento de toda la ciudadanía y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que ha sido elaborada y viabilizada por El Gerente y el Asesor de Control Interno para ser implementada en todas las dependencias de la Empresa durante el año 2025.

Tomar medidas para mitigar los ambientes de corrupción hacen parte del tema de la Administración de Riesgos, que no es un tema nuevo para las entidades públicas, ya que las políticas de administración del riesgo son la mejor forma de prevenir distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la administración, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Dispone el artículo 73 de la ley L474 de 2011 lo siguiente:

ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)*

Al ser La Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG una Empresa Pública del orden municipal con autonomía administrativa y presupuestal, me corresponde como Gerente y en trabajo conjunto con el asesor de Control Interno, elaborar anualmente el presente Plan, el cual estará compuesto por cuatro componentes principales: (1) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; (2) las medidas anti trámites de la entidad; (3) la rendición de cuentas y (4) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El presente Plan Anticorrupción busca adoptar y aplicar medidas que ayuden a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en de la Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG y mejorar los servicios de atención a los ciudadanos

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presenten los usuarios a través del buzón dispuesto para dichos fines.

Además de los cuatro componentes señalados, este Plan incluye las estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 5 de 31

físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Empresa.

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer pues se puede afirmar que no hay actividad en la vida que no incluya un riesgo, por eso es nuestro deber tomar medidas que permitan disminuirlos e inclusive eliminarlos, con el fin de evitar toda posibilidad de eventos que puedan entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones de la Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG y afectar el logro de sus objetivos.

Por último, el presente plan también busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos



DILSON JULIAN LONDOÑO MUNERA
Gerente Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 6 de 31

2. MARCO NORMATIVO

Gestión del Riesgo de Corrupción	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; siendo uno de sus componentes el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar estos riesgos. Al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-, le corresponde diseñar la metodología para elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE.	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."
Decreto 124 de 2016	Artículo 1 y siguientes	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"	
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.	Art. 9°	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Art. 2.2.22. 1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
		Art. 2.2.21. 6.1	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015	Art. 48 y siguientes	Las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia.
Obligación de las entidades en materia de participación ciudadana	Ley 489 de 1998	Art. 32	Acciones que puede realizar la administración: Convocar a audiencias públicas. Incorporar los Planes de Desarrollo y las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 7 de 31

			<p>Difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos.</p> <p>Apoyar a los mecanismos de control social que se constituyan.</p> <p>Aplicar mecanismos que brindan transparencia al ejercicio de la función administrativa.</p>
Estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano	Circular externa 100-020	Circular	Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022.

3. OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer los mecanismos para acercar la empresa al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva.

En cumplimiento de las políticas y directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades de la empresa y de sus empleados, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes aspectos:

- Consolidar y mejorar la capacidad de la empresa en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la empresa asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Garantizar el suministro de manera oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación tanto del Plan Estratégico como de los asuntos de la empresa.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 8 de 31

4. PRINCIPIOS DEL PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad, fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.

- Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios y los asociados y el sector privado.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten y en la formulación de sus planes, programas y proyectos, de manera que puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.
- Se vigilará que las acciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.
- Se definen acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integral al servicio del ciudadano.

5. COMPONENTES DEL PLAN

5.1 IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PARA MITIGARLOS

La Empresa de Servicios Públicos de Granada, tiene implementado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) con el cual ha ido generando una cultura de autocontrol que ha permitido avances importantes en el mejoramiento continuo de los procesos, la identificación y mitigación de los riesgos de gestión y el seguimiento a los planes y programas institucionales.

El plan se inició con la revisión del mapa de riesgos de corrupción de la empresa, se hizo un análisis sobre aquellos procesos donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y, en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular; esto con fundamento en la metodología establecida en la guía para la Elaboración del Plan Anticorrupción.

Para la determinación de los riesgos de corrupción se realizó siguiendo la metodología propuesta por la Presidencia de la Republica en la Guía para la gestión de riesgo de corrupción año 2015, en la cual se aplicaron los siguientes pasos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 9 de 31

1. **Identificación del proceso.** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre *procesos*. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.
2. **Objetivo del proceso.** Se debe señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
3. **Establecer las causas.** A partir de los factores internos y externos, se determinan los agentes generadores del riesgo.
4. **Identificar los eventos de riesgo.** Los riesgos de corrupción se establecen sobre procesos. El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

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

Es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.

5. **Consecuencias.** Son los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

La consecuencia se convierte en un insumo de la mayor importancia, toda vez que es la base para determinar el impacto

6. **Valoración del Riesgo de Corrupción.**



- 1) **Análisis de Riesgo de Corrupción:** Esta etapa tiene como principal objetivo medir el riesgo Inherente. Es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 10 de 31

La determinación de los criterios para la medición de los riesgos de corrupción se realiza.

- ✓ Probabilidad. Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

La cual se puede medir teniendo en cuenta los siguientes factores:

Medición del Riesgo de Corrupción Probabilidad			
Descriptor	Descripción	Frecuencia	Nivel
Rara vez:	Excepcional, Ocurre en circunstancias excepcionales. El evento	No se ha presentado en los últimos cinco (5) años.	1
Improbable:	Improbable Puede ocurrir.	El evento se presentó una vez en los últimos 5 años.	2
Posible	Posible: Es posible que suceda.	El evento se presentó una vez en los últimos 2 años	3
Probable	Es Probable: Ocurre en la mayoría de los casos.	El evento se presentó una vez en el último año.	4
Casi Seguro	Es muy seguro: El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente.	El evento se presentó más de una vez al año.	5

- ✓ Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

Descriptor	Descripción	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera medianas consecuencias para la entidad	5
Mayor	Impacto negativo de la entidad Genera altas consecuencias para la entidad	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad	20

Para la determinación de la asignación del puntaje en el impacto, se mide según el efecto que puede causar el hecho de corrupción al cumplimiento de los fines de la entidad. Para facilitar la asignación del puntaje es aconsejable diligenciar el siguiente formato:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 11 de 31

Formato para determinar el Impacto			
No.	Pregunta: Si el riesgo de corrupción se materializa podría...	Respuesta	
		Sí	No
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	1	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	1	
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?	1	
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		1
5	¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?	1	
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		1
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	1	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?	1	
9	¿Generar pérdida de información de la Entidad?		1
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?	1	
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		1
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?	1	
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		1
14	¿Dar lugar a procesos penales?	1	
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?	1	
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?	1	
17	¿Afectar la imagen regional?		1
18	¿Afectar la imagen nacional?		1
Total preguntas afirmativas		11	
Total preguntas negativas		7	
Clasificación del Riesgo			

Para evaluar la calificación se evalúa el número de preguntas afirmativas de acuerdo con la siguiente tabla

Calificación de Riesgo de Corrupción Impacto		
Descriptor	Descripción	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia. Genera medianas consecuencias para la entidad.	5
Mayor	Impacto negativo de la Entidad. Genera altas consecuencias para la entidad.	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector. Genera consecuencias desastrosas para la entidad.	20

- ✓ Determinar el riesgo Inherente: Corresponde a la primera calificación y evaluación del riesgo de corrupción.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 12 de 31

Mecanismo: Se realiza a través del cruce de los resultados obtenidos de la probabilidad y del impacto, a través de una multiplicación (puntaje del descriptor de la probabilidad por el puntaje del descriptor del impacto).

Ejemplo: probable (4) X Catastrófico (20) Total 4 X 20 = 80.

El resultado se ubica en una de las cuatro (4) zonas de riesgo que a continuación se describen.

Resultado de calificación del Riesgo de Corrupción				
Probabilidad	Puntaje	Zona de Riesgo de Corrupción		
Casi Seguro	5	25. Moderada	50. Alta	100. Extrema
Probable	4	20. Moderada	40. Alta	80. Extrema
Posible	3	15. Moderada	30. Alta	60. Extrema
Improbable	2	10. Baja	20. Moderada	40. Alta
Raro	1	5. Baja	10. Baja	20. Moderada
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
Puntaje		5	10	20

a) Zona de Riesgo Baja:

- Puntaje: De 5 a 10 puntos.
- Definida por el **color verde**.
- Probabilidad: Rara vez o improbable.
- Impacto: Moderado
- Tratamiento: Los riesgos de corrupción de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos en la entidad.

b) Zona de Riesgo Moderada:

- Puntaje: De 15 - 25 puntos.
- Definida por el **color Café**.
- Probabilidad: Rara vez, Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Moderado, Mayor y Catastrófico.
- Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo.

c) Zona de Riesgo Alta:

- Puntaje: De 30 - 50 puntos.
- Definida por el **Color Amarillo**.
- Probabilidad: Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Mayor y Catastrófico.
- Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 13 de 31

d) Zona de Riesgo Extrema:

- Puntaje: De 60 - 100 puntos.
- Definida por el **Color Rojo**
- Probabilidad: Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Catastrófico.
- Tratamiento: Los riesgos de corrupción de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección.

Nota: En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.

2) Evaluación del Riesgo de Corrupción Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Esta etapa además tiene los siguientes objetivos:

1. Determinar el *riesgo residual*. Es decir, el riesgo resultante después de los controles.
2. Tomar las medidas conducentes a *reducir la probabilidad* y el *impacto* causado por los eventos de riesgo.

En este momento, la entidad podrá determinar y adoptar los controles o medidas conducentes a controlar el riesgo inherente.

✓ Determinar la naturaleza de los controles

1. Preventivos:	Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.
2. Detectivos:	Aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo
3. Correctivos:	Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad

Determinar si los controles están documentados: Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

Determinar las clases de controles:

1. Controles manuales	Políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.
-----------------------	--

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 14 de 31

2. Controles Automáticos	Utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso
---------------------------------	---

Para evaluar los controles a los riesgos de corrupción se utiliza la siguiente tabla

Descripción del Riesgo				Criterio de Medición	Puntaje	Evaluación	
	Preventivo	Detectivo	Correctivo			SI	No
				¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?	15		
				¿Está(n) definido(s) el(los) responsable(s) de la ejecución del control y del seguimiento?	5		
				¿El control es automático?	15		
				¿El control es manual?	10		
				¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?	15		
				¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control?	10		
				¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	30		
TOTAL					10		

✓ **Determinar el riesgo Residual**

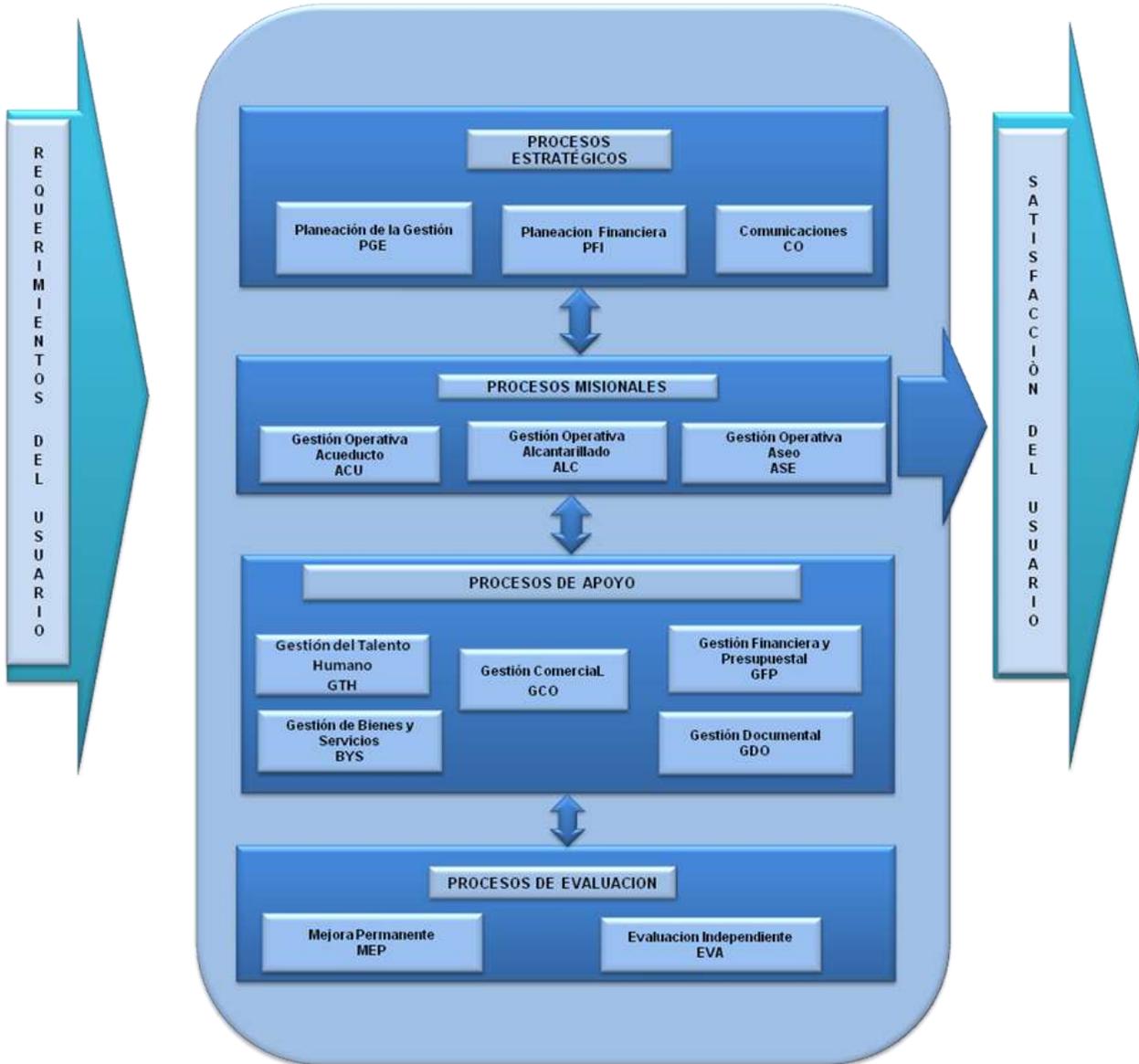
Se comparan los resultados obtenidos del riesgo inherente con los controles establecidos, para establecer la zona del riesgo final. Se califica de acuerdo con la siguiente tabla.

CALIFICACION DE LOS CONTROLES	
Calificación	Puntaje a Disminuir
De 0 a 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

Nota: Con la calificación obtenida se realiza un desplazamiento en la matriz, así: si el control afecta la probabilidad se avanza hacia abajo. Si afecta el impacto se avanza a la izquierda.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 15 de 31

5.2 MAPA DE PROCESOS PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA E.S.P.G



Cada uno de los procesos diseñó su mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual está sujeto al seguimiento.

Como parte integral de este Plan se formuló el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional que agrupa los riesgos de corrupción identificados que pueden generar un gran impacto para la Empresa de Servicios Públicos de Granada. ESPG.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 16 de 31

5.3 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2023																	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA ESPG																	
ENTIDAD: D:																	
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción						Monitoreo y Revisión							
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	Consecuencia	Análisis del riesgo		Valoración del riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador		
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo residual			Acciones Asociadas al Control						
				Probabilidad	Impacto	Zona del		Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de ejecución					Acciones	Registro
PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	Desconocimiento de los hechos regionales y los Planes Estratégicos de la entidad	Destinación Indevida de recursos Públicos para financiación de proyectos que no respondan a la misión de la entidad.	Incumplimiento de metas institucionales Pérdida deliberada de recursos Implicaciones legales a la entidad y/o entidades asociadas	Improbable	Mayor	Moderada	Preventivo	Rara vez	Mayor	Baja	Semestral	Verificación de la correcta asignación de los recursos.	Banco de programas y proyectos	Enero	Verificación de los proyectos	Gerente	N° de proyectos verificados
	Encausar recursos, productos y servicios a personas o ciertos sectores en particular en detrimento de otros para el beneficio propio, lesionando el ejercicio de la Función Pública.	Favorecimiento a terceros.	Insatisfacción, daño de la Imagen Institucional, pérdida de credibilidad y confianza, sanciones, pérdidas económicas, demandas	Improbable	Mayor	Alta	Preventivo	Improbable	Mayor	Alta	Cuando se requiera	Verificar los objetos contractuales, las actividades y los resultados propuestos en los estudios previos.	Formato firmado por el supervisor	Mensual	seguimiento en la ejecución de estos a partir de los informes del Contratista y los de los supervisores dando cumplimiento a los controles establecidos	Gerente	Informe firmado por el supervisor



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PGE PL 02

Versión: 07

Fecha: 30/01/2023

Página 17 de 31

GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Limitaciones de conocimiento por parte de los actores principales en la afectación de los Planes Anuales de Adquisiciones	Corrupción al afectar las apropiaciones presupuestales con cargo a actividades inexistentes o no programadas por la entidad	Sanciones por afectación presupuestal indebida por parte de Entes de control	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Mayor	Alta	Cuando se requiere	Plan de compras realizado	Plan de Compras publicado	Enero	Verificar que el plan de compras este publicado	Gerente	N° de publicaciones realizadas
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Indebida manipulación y/o acceso sin restricción a los documentos y/o requisitos de la historia laboral del Servidor Público, por parte de personal no autorizado del Grupo de Gestión Humana.	Posibilidad de realizar nombramientos, emitir certificaciones y otorgar beneficios laborales sin el cumplimiento de requisitos, que conlleven al favorecimiento de terceros.	Sanciones de tipo disciplinario, penal y/o Afectación de la imagen institucional.	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Mayor	Alta	Cada vez que ingrese funcionario a la entidad	el cumplimiento de lo solicitado en el manual de funciones.	Verificar la vinculación	Cada vez que ingrese funcionario a la entidad	Verificación de requisitos	Gerente	Documentación completa
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Desconocimiento de los deberes de la supervisión que permita la indebida ejecución del contrato	Posibilidad de indebida realización de la supervisión contractual que permita favorecer intereses particulares	Investigaciones disciplinarias, fiscales o penales y detrimento de los recursos de la entidad	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Mayor	Alta	Cada vez que se presente el formato de cuenta de cobro	verifica que las obligaciones del contratista se hayan cumplido de conformidad con lo establecido en el contrato	Cuenta de cobro	Mensual	Verificar que se cuenten con las evidencias establecidas en el contrato	Gerente	Informe realizado



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PGE PL 02

Versión: 07

Fecha: 30/01/2023

Página 18 de 31

	Debilidad en la aplicación de los controles por parte de los encargados del almacén	Posibilidad de uso indebido y/o pérdida de los bienes muebles custodiados en bodega, para beneficio propio o de un tercero.	Detrimiento patrimonial, investigaciones disciplinarias.	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Mayor	Alta	Semestral	el inventario físico de los bienes custodiados en bodega	Inventario de almacén	Junio-diciembre	Presentar los resultados del inventario, y en caso de que aplique reportar las novedades en cuanto al uso indebido y/o pérdida de bienes, en el comité de sostenibilidad contable	Gerente	N° Inventario realizados
GESTIÓN DOCUMENTAL	1. Beneficio económico. 2. Intereses personales. 3. Favorecimiento de terceros	Posible Alteración o manipulación de la información y/o documentos oficiales	1. Acciones sancionatorias 2. Pérdida de credibilidad Institucional. 3. Pérdida de confiabilidad de la información.	Rara vez	Mayor	Catastrófico	Preventivo	Rara vez	Mayor	Alta	Cuando se requiere	Establecer y llevar control del acceso del personal para la manipulación de documentos que reposa dentro del archivo, y/o sistemas de información.	Formato	Cuando se requiere	Socialización	Auxiliar Administrativo	Formato diligenciado
GESTIÓN OPERATIVA DE ALCANTARILLADO	*Falta de análisis de impacto en las decisiones Falta de acompañamiento técnico y jurídico Desconocimiento de procesos internos	Posibilidad de favorecimiento a un suscriptor para que reciba el servicio y no se factura o se reporta de la conexión o que realice una conexión fraudulenta que no se reporta al momento que se identifica su existencia	*Afectación del clima laboral *Reprocesos *Sanciones legales *Demandas	Rara vez	Moderado	Moderado	Preventivo	Rara vez	Moderado	Moderado	Cuando se requiere	Revisar cumplimiento de los requisitos exigidos en los Manual de Funciones y Competencias Laborales.	Listado de asistencia de socialización	Abril	Socialización Manual de funciones	Gerente	Listado de asistencia socialización



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PGE PL 02

Versión: 07

Fecha: 30/01/2023

Página 19 de 31

GESTIÓN COMERCIAL	afectación de la imagen de la empresa y pérdidas económicas	Posibilidad de favorecer a un tercero o en beneficio propio durante la ejecución de los procesos y procedimientos que hacen parte del área comercial	afectación de la imagen de la empresa y pérdidas económicas	Improbable	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Mayor	Alta	Cuando se requiere	Capacitación sobre el Reglamento Interno de Trabajo	Listado de asistencia	Marzo	El coordinador mensualmente realiza seguimiento del desarrollo y cumplimiento de las actividades en campo. A través de reuniones	Coordinador	Listado de asistencia diligenciada
MEJORA PERMANENTE	Favorecimiento e intereses particulares. Manipular información relacionada con el cumplimiento de las disposiciones legales.	Omisión intencional de posibles actos de corrupción o irregularidades administrativas.	Afectación de los resultados institucionales Pérdida de confiabilidad e imagen de la Empresa	Rara vez	Mayor	Alta	Preventivo	Rara vez	Mayor	Alta	Cuando se requiere	Elaborar código de ética del Auditor interno y socializar entre todos los miembros de la oficina de Control Interno	Actas de reuniones.	Cuando se requiere	Socialización de los valores éticos.	Gerente	Acta realizada

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 20 de 31

5.4 PLAN ANTICORRUPCIÓN

Con la finalidad de dar respuesta a los riesgos identificados en el plan anticorrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1:	Gestión del Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1 Revisar la política y metodología de gestión de riesgos de la Empresa e Servicios Públicos de Granada y ajustarla en caso de ser necesario	Documento revisión de la política	(1) Política revisada	Gerente	diciembre
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción	2.1 Actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción, gestión, e informáticos,	Mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital actualizado	Actualización	Gerente	abril
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Socialización y Divulgación del mapa de riesgo de corrupción a los líderes de procesos	Socializar el mapa de riesgos a los líderes de procesos.	(1) Socialización	Gerente	marzo
	3,2 Publicación del mapa de riesgo de corrupción por Página Web	Publicación en la página web del documento con el plan Anticorrupción	(1) Publicación en la página web.	Gerente	Enero
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1 Realizar monitoreo al mapa de riesgo de corrupción por los jefes de áreas	Realizar tres revisiones	Tres (3) Revisiones realizadas	Gerente	Abril Agosto Diciembre
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1 Seguimiento al mapa de riesgos mediante la identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada proceso	Seguimientos ejecutados	Tres (3) seguimientos realizados	Gerente	Enero, mayo, septiembre



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PGE PL 02

Versión: 07

Fecha: 30/01/2023

Página 21 de 31

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Racionalización de trámites.	1.1 Evaluar los trámites que sean necesarios racionalizar	Diagnóstico de trámite a racionalizar	1 tramite	Gerencia	Diciembre

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1 Elaborar informe de gestión vigencia 2024	Publicación en la página web	Un (1) informe publicado	Gerente y Coordinadora	Marzo
Subcomponente 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2 Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	3 eventos realizados	3 recorridos realizados	Comité de Control Social	Continuo
	2.3 Realizar jornadas de rendición de cuentas al comité de desarrollo y control social y junta directiva.	Jornada de rendición de cuentas	(1) Jornada de rendición de cuentas realizadas.	Gerente	Marzo
Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.1 Socialización en los sectores las obras de infraestructura que se van a realizar	Socialización a la comunidad	100% socialización	Gerente y Coordinadora	De acuerdo al inicio de la obra
	3.2 Educación y difusión a los usuarios en la interpretación y comprensión de la factura	Educación y difusión a los usuarios en la interpretación y comprensión de la factura	1.000 suscriptores	Coordinadora y operario de aseo	permanente



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PGE PL 02

Versión: 07

Fecha: 30/01/2023

Página 22 de 31

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Socializar el protocolo de Atención al Usuario para los servidores Públicos	Capacitación	(1) capacitación realizada	Gerencia	Septiembre
	1.2	Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política de atención al ciudadano en la Corporación	Autodiagnóstico	(1) Espacios de diálogos realizados	Gerencia	Agosto
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio de los ciudadanos	2.1	Jornada de inducción y reinducción a todos los funcionarios de la Entidad	Realizar jornadas	(1) Jornada de Reinducción realizada. Realizar jornada de Inducción con personal nuevo	Gerencia	Enero
	2.2	Actualización permanente de la página web	Campaña divulgada	(3) campaña realizada	Gerencia	permanente
	2.3	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación sobre temas relacionados con la participación y servicio al ciudadano.	Desarrollo de jornadas de capacitación y/o divulgación sobre los siguientes temas: 1. Lenguaje claro. 2. Servicio al ciudadano. 3. Ley de víctimas. 4. Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.	(2) Capacitaciones	Gerencia	Junio- Noviembre
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Capacitar a los colaboradores de la empresa en protocolos de servicio y atención al ciudadano, atendiendo las particularidades de nuestros grupos de valor	Capacitaciones en protocolos de servicio y atención al ciudadano realizada	(1) capacitación realizada	Gerencia	Septiembre
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Encuesta de precepción ciudadana del servicio s que presta la empresa	Realizar encuesta de precepción ciudadana	(1) Encuesta realizada	Gerencia	Noviembre
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Seguimiento a la gestión de las PQRSD 2025	Informe semestral	(2) Informes realizados	Gerencia	Junio Diciembre



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PGE PL 02

Versión: 07

Fecha: 30/01/2023

Página 23 de 31

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Mantener actualizada la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la empresa, dando cumplimiento a lo establecido en (Ley 1712 de 2014)	Sección de Transparencia y Acceso a la información actualizada	Actualización de información.	Gerencia	Durante todo el año
	1.2 Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación en el SECOP II conforme a las directrices de Colombia Compra Eficiente.	Información publicada en página web y en SECOP II mensualmente	100%	Gerencia	Permanentemente
	1.3 Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el en el Sistema de Gestión de Empleo Público SIGEP II.	Información diligenciada en la plataforma	100%	Gerencia	Julio
	1.4 Realizar el seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Resolución 1519 de 2020	Seguimiento al cumplimiento – Matriz ITA	Plan de trabajo realizado	Gerencia	Octubre
	1.5 Realizar publicación de los estados financieros de la entidad, por medio del botón de transparencia, en la Página web	Publicación realizada	(4) Publicaciones	Gerencia	Trimestral
	1.6 Publicar el Plan Anual de Adquisiciones 2025	Publicación realizada	Publicación	Gerencia	Enero
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Dar respuesta oportuna a los derechos de petición, solicitudes de información de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015	Seguimientos mensuales	12 seguimientos	Gerencia



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN

Código: PGE PL 02

Versión: 07

Fecha: 30/01/2023

Página 24 de 31

Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de la información actualizado.	Actualización en la página web cuando se vea necesario	Gerencia	Durante todo el año
	3.2	Elaborar y publicar el Registro de activos de información	Registro de activos	1 registro de activos elaborado	Gerencia	Septiembre
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Realizar sensibilizaciones internas respecto de atención diferencial	Sensibilización interna	(1) sensibilización	Gerencia	septiembre
	4.2	Proceso de implementación en producción del rediseño de la sede electrónica de la página web	Implementación	(1) Implementación realizada	Gerencia	agosto
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Diligenciar el índice de transparencia activa (ITA) de acuerdo con los lineamientos anuales establecidos por la Procuraduría General de la Nación	Formulario ITA diligenciado	Porcentaje de cumplimiento ITA	Gerencia	Octubre

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 6: Iniciativas adicionales						
Subcomponente	Objetivos y Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 6 Iniciativas adicionales	1.1	Socializar e implementar el Código de Integridad a través de campañas internas, Divulgación y apropiación de los principios y valores	Todos los servidores públicos de la Empresa lo realicen	19 empleados	Gerencia	Julio
	1.2	Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos.	Seguimientos ejecutados	1 seguimiento	Gerencia	Julio

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 25 de 31

5.5 ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda de que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

En consecuencia, a continuación, se describen los lineamientos para la formulación de la Estrategia de racionalización de trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 26 de 31

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

5.5.1 FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. **Identificación de trámites:** Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.
2. **Priorización de trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades.

3. **Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 27 de 31

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

5.5.2 AVANCES EN LA IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.

En cuanto al avance que tiene la empresa para el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), el cual tiene identificado para las Empresas de Servicios Públicos el Departamento Administrativo de la Función Pública, se presenta la siguiente información:

Institución o dependencia	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GRANADA	0	0	0	1	13	1	13	1	100.00%

En el momento la empresa tiene inscrito en el aplicativo 14 tramites con un cumplimiento del 100.00%, los cuales se encuentran publicados en la página web de la empresa.

A continuación, presentamos el listado del estado de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos inscritos (OPA) y el estado en que se encuentran:

No	Tipo	Nombre	Estado
1	Tramite	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito
2	Tramite	Cambio de tarifa de servicios públicos	Inscrito
3	Tramite	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Inscrito
4	Tramite	Cambios en la factura de servicio público	Inscrito
5	Tramite	Conexión a los servicios públicos	Inscrito
6	Tramite	Denuncio del contrato de arrendamiento	Inscrito
7	Tramite	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito
8	Tramite	Independización del servicio público	Inscrito
9	Tramite	Instalación temporal del servicio público	Inscrito
10	Tramite	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores	Inscrito
11	Tramite	Restablecimiento del servicio público	Inscrito
12	Tramite	Suspensión del servicio público	Inscrito
13	Tramite	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito
14	Otros procedimientos Administrativos (OPA)	Certificado de paz y salvo	Inscrito

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 28 de 31

5.6 RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “*por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”, la rendición de cuentas es “... *un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control*”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
 - Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
 - El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 29 de 31

- El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento deservidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Las entidades estatales del orden nacional y territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas.

Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Es claro que la composición de la ciudadanía es un factor clave, y su segmentación debe ser un determinante fundamental a la hora de llevar a cabo la rendición de cuentas. Presentar la información de principal interés y hacer énfasis en determinados componentes en los diferentes espacios de diálogos que se realizan con los múltiples grupos de valor, es una estrategia que pone a disposición de la ciudadanía la información de una manera más concisa y transparente, sirviendo esto como puente entre los servidores públicos y los ciudadanos, de tal manera que se logre retroalimentar realmente el ciclo bidireccional de la rendición de cuentas.

En este sentido, contar con una caracterización clara de los grupos de valor que conforman el entorno de los servidores públicos, es una necesidad urgente dentro de los diferentes niveles de organización del gobierno, por lo que se convierte en la principal actividad a desarrollar, con el fin de poder implementar estrategias de rendición de cuentas efectivas, que sean concordantes con el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano, y que se traduzcan en la implementación de acciones que satisfagan las necesidades más expresas de la comunidad.

5.7 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta el municipio con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 30 de 31

5.8 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

5.9 INICIATIVAS ADICIONALES.

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

La formulación y consolidación de este Plan está bajo la responsabilidad de la Gerencia de la Empresa de Servicios Públicos de Granada, al igual que el seguimiento tal como lo establece el Artículo 4 del Decreto 2461 de 2012.

Como un mecanismo para acercar el gobierno a la ciudadanía será publicado en la página <https://www.espgranada.gov.co/> para consulta y sugerencias de los ciudadanos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
		PROCESO: PGE PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN	
		Código: PGE PL 02	Versión: 07
		Fecha: 30/01/2023	Página 31 de 31

El presente Plan fue elaborado por el Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG, autorizado y publicado a los treinta y un (31) días del mes de enero de 2025



DILSON JULIAN LONDOÑO MUNERA
Gerente