



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

31 DE ENERO DE 2025

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: esp@mistrató-risaralda.gov.co

Sitio web: www.espmistrato.gov.co



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

INTRODUCCIÓN

Este documento describe el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 que va a implementar la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató en la actual vigencia dando cumplimiento al Decreto 2641 de 2012; al Documento CONPES 3654 de 2010 de Rendición de cuentas; a la política de desarrollo administrativo; a la ley de transparencia y acceso a la información de la ley 1712 de 2014 y en general al programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción.

ANTECEDENTES NORMATIVOS

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 80 de 1993, Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 87 de 1993, Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 190 de 1995, Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, Veedurías Ciudadanas.
- Ley 962 de 2005, Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1150 de 2007, Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 73 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2015, Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Ley 1757 de 2001, La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

- Decreto 0019 de 2012, Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 734 de 2012, Se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la administración pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 943 de 2014. Art. 1, Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI para el Estado Colombiano.
- Decreto 1081 de 2015 establece que el Plan Anticorrupción hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 1499 de 2017 por medio del cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

1. COMPONENTES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1.1. MISIÓN

Brindar bienestar y calidad de vida a toda la población beneficiaria mediante una eficiente y eficaz prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Nuestra gestión principal, va orientada a satisfacer cada vez con mayor efectividad las necesidades de nuestros clientes, dando cumplimiento social y ambiental, además del beneficio para nuestros usuarios, colaboradores y demás estamentos del estado, generando pertenencia por lo nuestro.

1.2. VALORES CORPORATIVOS

A continuación, se presentan los valores corporativos que deben caracterizar el actuar de los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, en aras de fortalecer una cultura de autocontrol que, a su vez, permita mitigar la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos relacionados con la corrupción.

- **RESPONSABILIDAD:** El funcionario debe hacer un esfuerzo honesto para cumplir con sus deberes. Cuando más elevado sea el cargo que ocupa el empleado oficial, mayor será su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este código.



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

- **HONESTIDAD:** El funcionario oficial de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ E.S.P. debe ser consecuente con lo que dice, siente, hace y piensa en el cumplimiento de sus funciones.
- **LEALTAD:** Los funcionarios de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ E.S.P. deben permanecer fieles e incondicionales frente a la empresa, de tal forma esta pueda contar en cualquier momento o situación con sus empleados.
- **RECTITUD:** Los funcionarios de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ E.S.P. deben desarrollar sus funciones sin atentar contra si mismos, los demás, la familia y/o la empresa.
- **RESPECTO:** Los funcionarios de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ E.S.P. deben tener claridad en que los derechos propios llegan hasta donde empiezan los derechos de los demás.
- **COMPROMISO:** Los funcionarios de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ E.S.P. deberán agitar la bandera que rige el destino de la entidad, el cual será promisorio en la medida que se sienta que la responsabilidad de cumplir las metas institucionales, es consecuencia del sentido de excelencia y calidad con que cada uno de los empleados responda por sus funciones.
- **OBEDIENCIA:** El empleado debe de dar cumplimiento a las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto, la realización de actos que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo el supuesto de arbitrariedad o ilegalidad manifiesta.

1.3. ESTRUCTURA DE PROCESOS

MACROPROCESOS	PROCESOS/SUBPROCESOS
	PROCESOS DE APOYO
Gestión humana	<ul style="list-style-type: none">• Administración de personal<ul style="list-style-type: none">- Vinculación- Reclutamiento- Selección- Nombramiento o contrato- Inducción y re inducción• Desarrollo del Talento humano<ul style="list-style-type: none">- Motivación- Capacitación- La remuneración- Administración salarial- La gestión administrativa del personal- Registro y control

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: esp@mistrato-risaralda.gov.co

Sitio web: www.espmistrato.gov.co



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	<ul style="list-style-type: none">- Situaciones administrativas- Evaluación del desempeño- Aplicación de Normas- Nomina • El bienestar social de los empleados.- Determinación de prestaciones sociales- Prestación servicios de bienestar social • Procesos Disciplinarios (Ley 734 de 2002)- Tramite de procesos sancionatorios a los funcionarios de la administración por incumplimiento de funciones
Gestión de Compras	<ul style="list-style-type: none">• Administración de materiales- Compras de materiales e insumos- Manejo de almacén- Inventarios
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none">• Control Usuarios- Registro de usuarios- Reporte de novedades- Censo de usuarios • Facturación- Control de pagos al servicio- Recaudo- Convenios de pago- Novedades- Lectura de medidores- Plan de corte (suspensiones)- Reconexión de acometidas- Control de clandestinos • Costos y tarifas- Adopción de nuevas tarifas • Peticiones, Quejas y Recursos
Gestión Técnico-Operativo	<ul style="list-style-type: none">• Conexión de domiciliarias- Instalación de acometidas- Reparación de daños en la red
Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none">• Aplicación Ley General de Archivo
Gestión de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento de equipo- Computadores y red

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: esp@mistrató-risaralda.gov.co

Sitio web: www.espmistrato.gov.co



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos de laboratorio - Clorador - Turbidímetro - PHmetro - Compactadora <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento estructural - Tanques desarenadores - Tanques de almacenamiento - Bocatoma - Lecho de secado <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de software - ARIES NET
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad, costos, nómina, prestaciones, presupuesto, tesorería y cartera.
PROCESOS DE ASESORÍA	
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de acción. • Procesamiento de datos e información estadística.
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del Control Interno
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de los sistemas de información y de la red de informática.
Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite de denuncias, quejas, reclamos, derechos de petición, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, acciones populares, control interno disciplinario, segunda instancia, proceso contractual

PROCESOS MISIONALES

MACROPROCESOS	PROCESOS/SUBPROCESOS
PROCESOS MISIONALES	
Prestar servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Acueducto • Alcantarillado • Aseo

2. OBJETIVOS DEL PLAN

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: esp@mistrató-risaralda.gov.co

Sitio web: www.espmistrato.gov.co



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

2.1. OBJETIVO GENERAL

Generar lineamientos que logren identificar, medir, controlar y monitorear de manera continua, los riesgos inherentes a la corrupción, y permitir a su vez, el desarrollo y fortalecimiento de estrategias que amortigüen o eliminen el nivel de exposición a estos riesgos.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar medidas preventivas, de control y seguimiento para minimizar el riesgo de corrupción.
- Detectar los riesgos de manera oportuna y tomar medidas para contrarrestarlos.
- Facilitar a la ciudadanía el acceso a la información actualizada de la E.S.P.
- Establecer el Plan Anticorrupción de la Empresa como el elemento base para el control de gestión.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la Empresa de Servicios Públicos, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Garantizar la participación de la comunidad en los procesos en los que se vea afectada.

3. METODOLOGÍA

Para la elaboración del Plan Anticorrupción, la Empresa de Servicios Públicos de Mistrató, tomó como punto de referencia la metodología establecida por la secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

El mapa de riesgos de corrupción ha sido actualizado de acuerdo a las guías y estrategias mencionadas anteriormente.

4. COMPONENTES

4.1. MATRIZ DE DEFINICIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Tomando como marco la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción” y el manual de identificación de riesgos se inició el proceso de actualización del Mapa de Riesgos iniciando con la identificación de los riesgos junto con sus causas y



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

consecuencias; también se valoró la probabilidad de ocurrencia de los riesgos junto con su impacto y la determinación de controles y evaluación de riesgo residual.

No.	Descripción del riesgo	Actividad de control	Tipo de control	Fecha programada
1	Concentración de autoridad o exceso de poder	Actualización y socialización del código de integridad	Preventivo	Permanente
2	Tráfico de influencias	Actualización y socialización del código de integridad	Preventivo	Permanente
3	Riesgo de apropiación de dineros públicos	Socialización del código de integridad	Preventivo	Permanente



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

4	Cobro por realización de trámites	Elaboración de encuestas de satisfacción al usuario y seguimiento PQR por parte de Control Interno	Preventivo	Anual y Semestral
5	Pérdida o daño de bienes públicos	Mantener actualizados todos los inventarios	Preventivo	Diciembre de 2025
6	Deficiencias en la gestión documental que permitan la destrucción o pérdida de información	Realizar una copia de seguridad de los documentos de la empresa	Preventivo	Diciembre de 2025
7	Ocultar a la ciudadanía información considerada pública	Cumplir de manera oportuna con la rendición de cuentas de la empresa con la ciudadanía y publicar los estados financieros en la cartelera de la entidad – solicitar la implementación de página WEB para la Entidad	Preventivo	Diciembre de 2025

La oficina de Control Interno será la responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en esta matriz y redactará un informe detallado del seguimiento, con el fin de publicarlo en la cartelera pública de la entidad.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: esp@mistrató-risaralda.gov.co

Sitio web: www.espmistrato.gov.co



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

4.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Es una iniciativa promovida por el Gobierno nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la cual tiene como objetivo, dar cumplimiento a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en la constitución. La entidad continuará adelantando ejercicios de planificación sobre los trámites y otros procedimientos administrativos que serán objeto de automatización.

Dentro de la Estrategia Anti-trámites se realizarán las siguientes actividades en el 2025:

Actividad	Responsable	Fecha
Gestionar la página Web de la entidad para garantizar la publicación de trámites y documentos relevantes de la E.S.P.	Gerente	Diciembre de 2025
Habilitar medios tecnológicos para la gestión de PQR	Gerente	Diciembre de 2025
Realizar el monitoreo, control y evaluación.	Asesor de Control Interno	Diciembre de 2025
Seguimiento al proceso de PQR	Asesor de Control Interno	Semestral

4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo al documento CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas es una expresión de control social que va desde la petición de información y explicaciones respectivas hasta la evaluación de la gestión; la rendición de cuentas busca la transparencia de la administración pública para la consecución de objetivos.



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Por lo anterior, para el año 2025 se contemplan las siguientes actividades:

Actividad	Responsable	Periodicidad
Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el dialogo con los ciudadanos y hacer seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Gerente-Asesor Control Interno	Anual
Mantener actualizada la información que se divulga a través de la cartelera de la entidad – Página WEB	Gerente-Asesor Control Interno	Enero- Diciembre de 2025
Coordinar con el Municipio de Mistrató la audiencia anual de Rendición de Cuentas del Sector.	Gerente	Anual

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado y en ese marco, el documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, estableció como las líneas principales en materia de servicio, entre otras, las siguientes:

1. Cualificar los equipos de trabajo.
2. Fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la administración político-nacional.
3. Contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades.

En el año 2015 se construyó el documento Protocolo de Servicio al Cliente como la herramienta utilizada para estandarizar el servicio de la Empresa. Capacitar al personal, en temas de normas de competencia para interactuar con clientes, formación y capacitación en talleres de cultura del servicio, talleres de servicio, talleres de lenguaje claro, accesibilidad, medición de percepción y comunicación para el servicio. A continuación, se presentan las actividades que se llevarán a cabo para mejorar la atención al ciudadano:



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

Actividad	Responsable	Periodo
Aplicar encuesta de medición de la satisfacción del cliente.	Gerencia	Semestral
Realizar divulgación de las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los clientes en la entidad.	Auxiliar administrativa-Tesorerera	Semestral
Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley.	Auxiliar administrativa-Tesorerera	Permanente
Realizar el monitoreo, control y evaluación.	Asesor de Control Interno	Permanente

4.5. SEGUIMIENTO

El seguimiento de las actividades es realizado por los responsables de proceso en coordinación con la oficina de Control interno. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, para lo cual se definirá un único indicador producto de la sumatoria de las distintas actividades establecidas en cada componente.

4.6. MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN

El monitoreo, control y evaluación de las mismas le corresponde a la Oficina de Control Interno, siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Mistrató Risaralda el 31 de enero de 2025.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: esp@mistrató-risaralda.gov.co

Sitio web: www.espmistrato.gov.co



E.S.P

Nit 816.001.463-1

Calidad y eficiencia a su servicio

DUBERNEY CASTAÑO CARVAJAL
Asesor de Control Interno



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MISTRATÓ

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Cra 6 # 5-70 Teléfono: 311 338 55 82 E-mail: esp@mistrató-risaralda.gov.co

Sitio web: www.espmistrato.gov.co