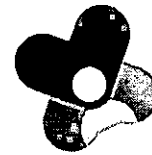




**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

## **RESOLUCIÓN No.340**

(La Ceja Del Tambo 06 de julio de 2020)

### **"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA ESP, PARA EL AÑO 2020"**

El Gerente General de Empresas Publica de La Ceja E.S.P., en uso de sus facultades constitucionales, legales, estatutarias, y

#### **CONSIDERANDO:**

A. Que por Decreto número 4637 de 2011 fue creada en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, la de "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano" e igualmente "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, o sugerencias y reclamos"

B. Que, en acato a lo anterior, la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, diseñó la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que deberá ser implementada anualmente por todas las entidades de los órdenes nacional, departamental y municipal, y sus estándares son de obligatoria observancia al momento de elaborar el plan anticorrupción.

C. Que la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de acto de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", ordenó en su artículo 73, a las entidades públicas sin diferencia de nivel, "**elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano**", y en el artículo 76 de la misma norma, señaló la obligación de asignar una dependencia responsable de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional.

D. Que el gobierno nacional expidió el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 para reglamentar los artículos 73 y 76 de la mencionada Ley 1474 de 2011, y en el mismo señalo como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento actualizado: en el año 2015 "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2". igualmente, los estándares allí definidos.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



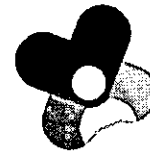
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

E. Que, en el mes de enero de 2016, el Departamento Administrativo de la - Función Pública, expidió el decreto 124 del 26 de enero de 2016, el cual modifica el título 4, de la parte 1, del libro 2, del decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

F. Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá contener entre sus estrategias, la identificación de los riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, medidas anti trámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

G. Que el artículo 81 del Estatuto Anticorrupción, dispone que el incumplimiento en la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el capítulo sexto, -en el que se encuentra desarrollado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" se considera falta disciplinaria grave.

H. Que Empresas Públicas de La Ceja ESP en observancia a las anteriores directrices, y con fundamento en las metodologías diseñadas por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, acoge los lineamientos para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019.

I. En mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Establecer y adoptar en Empresas Públicas de La Ceja ESP, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, que se anexa.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La dirección y coordinación de dicho plan anticorrupción y de atención al ciudadano corresponde de acuerdo a las normas aplicables vigentes, a la Dirección de Planeación de las Entidades Públicas.

**ARTÍCULO TERCERO:** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de la Adopción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, estarán a cargo de la oficina de Control Interno, quien deberá publicar en la página web de la Empresa, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (Art. 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016).

**ARTÍCULO CUARTO:** Los indicadores que la Entidad generará en el 2020, para garantizar procesos de transparencia y ambiente anticorrupción entre otros, son:

- Medición a los trámites y seguimiento a los mecanismos de simplificación de los mismos.
- Medición del plan anual de adquisición de bienes y servicios.
- Medición a los controles establecidos tendientes al cuidado y salvaguarda de los Activos Fijos.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



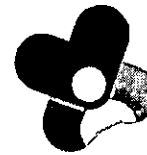
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceia@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceia@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Medición en cuanto a la manipulación de la información, en cuanto a los valores facturados y a los resultados de revisiones en terreno.
- Medición a la debida segregación de funciones en cuanto a los procesos de compras y contratación.
- Revisión a las estrategias para la rendición de cuentas y medición de los resultados.
- Medición a los procedimientos y actividades de atención al ciudadano y optimización de los mismos

**ARTÍCULO QUINTO: Aplicación del estatuto anticorrupción.** La Gerencia de la Empresa continuará con la socialización a sus servidores públicos de los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, enfatizando en que la misma está orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, e igualmente adelantará las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse, o dar traslado de las mismas a los entes de control.

**ARTÍCULO SEXTO:** En cumplimiento a lo dispuesto al respecto, tanto en la Ley 1474 de 2011, como en el artículo 2.1.4.8 del Decreto.124 de 2016, el presente Plan de Estrategias Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será actualizado publicado en la página web de la Entidad a más tardar el 30 de enero de cada año, y sus correspondientes seguimientos por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, serán igualmente publicados con la periodicidad que los mismos deban ser generados (Cuatrimestral), estos serán publicados en la página web de la empresa <http://www.eppdelaceja.gov.co/>.

**ARTÍCULO SÉPTIMO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CUMPLASE** Dada en La Ceja del Tambo, Antioquia, a los seis (06) días del mes de julio de dos mil veinte (06-07-2020).

  
**JULIO CESAR VÉLEZ HURTADO**  
Gerente General

Elaboró: Anderson Delgado- Sec. Técnico y de Planeación.  
Revisó: Juan Carlos Zuluaga- Control Interno

Aprobó: Julio Cesar Vélez Hurtado- Gerente General.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



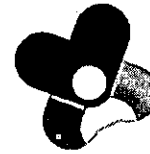
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020**  
En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011

*No estamos condenados a destapar, indefinidamente «ollas podridas» de corrupción. Podemos y debemos prevenirlas. Para lograrlo necesitamos herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección, así como el concurso y compromiso de todas las entidades del Estado y de todos los servidores públicos.»*

*Carlos Fernando Galán Pachón*

Elaboró:  
Anderson Delgado Torres  
Secretario Técnico y de Planeación

Revisó:  
Juan Carlos Zuluaga  
Asesor de Control Interno

Aprobó:  
Julio Cesar Vélez Hurtado  
Gerente General

**EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA ESP**

**2020**



SC-CER731026



SA-CER731029



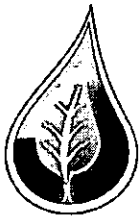
OS-CER731030



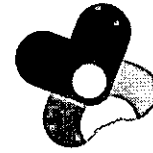
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esolaceia@eppdelaceja.gov.co](mailto:esolaceia@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

## ¿Qué originó el Estatuto Anticorrupción?

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores. Pese a estos esfuerzos, el Barómetro Mundial de la Corrupción realizado por Transparencia Internacional, para el año 2009, ubica al país en el puesto 7 entre 89 países objeto de evaluación. Calificación que demuestra que es necesario reformular y fortalecer la política anticorrupción en Colombia y que debemos focalizar medidas en sectores específicos para que la política diseñada e implementada logre ser eficaz en la lucha contra la corrupción.

Quiero señalar que los instrumentos de lucha contra la corrupción con que ha contado el país han sido útiles y sus resultados satisfactorios, pero este fenómeno es dinámico y sus manifestaciones varían con el transcurso del tiempo, se hacen cada vez más sofisticadas y difíciles de detectar. La corrupción se presenta porque existe un mercado en el que se puede desarrollar. Existen agentes demandantes y oferentes de corrupción que obtienen ganancias por las transacciones de las que participan. Las políticas anticorrupción deben incorporar medidas orientadas a eliminar la oferta de corrupción por parte de los agentes públicos y la demanda privada.

El Estatuto fue elaborado a partir de una mesa técnica de la cual hicieron parte la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Auditoría General de la República, por parte de los órganos de control. En representación del Gobierno Nacional tuvo asiento el Ministerio del Interior y de Justicia, el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y de Lucha contra la Corrupción y como representantes de la sociedad civil acompañó el trabajo, Transparencia por Colombia.

Con el objetivo de salvaguardar la gestión estatal, la ley introduce medidas que incentivan actuaciones honestas por parte de los servidores públicos y los particulares, Se incluyen previsiones novedosas como la dependencia directa de los jefes de control interno de las entidades del sector central, de la Presidencia de la República. Además, se establece un régimen de inhabilidades no sólo como medida sancionatoria para aquellos que atenten contra la administración pública, sino también para garantizar transparencia dentro de los gobiernos. Así, para hacer efectivo que las personas elegidas en cargos uninominales sean independientes de los intereses de sus financiadores de campaña, se incluyen inhabilidades para los contratistas, ya sean personas naturales o jurídicas. En el sector de la salud, se



SC-CER731026



SA-CER731029



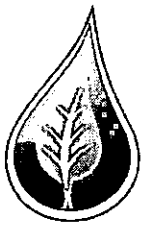
OS-CER731030



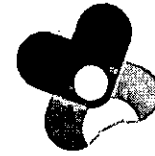
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

aprobaron disposiciones dirigidas a evitar los abusos hacia el Sistema General de Seguridad Social. Se promueve su sostenibilidad a través de un mejor control y vigilancia por parte del Estado. Así mismo, como atentar contra el sistema de seguridad social integral es atentar contra la vida de todos los ciudadanos, se establecen causales de agravación punitiva para estas conductas.

De igual manera, el Estatuto Anticorrupción incluye medidas penales en la lucha contra la corrupción pública y privada para prevenir e incentivar la intolerancia hacia este fenómeno. Es así como se pondrá fin a los beneficios para los corruptos al acabarse con los subrogados penales para ellos, y aumentar los términos de prescripción para las investigaciones de los delitos de corrupción y en los procesos fiscales y disciplinarios. El tráfico de influencias de particulares será sancionado y el cohecho transnacional que produce distorsión en la competencia del comercio internacional será penalizado.

De igual manera, en la ley se fortalecen los procedimientos y los órganos de control junto con las instancias judiciales para facilitar el avance de las investigaciones y reducir los tiempos en que se desarrollan. La ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Otra novedad en la ley es la de crear herramientas de lucha contra la corrupción desde diferentes frentes del Estado y de la sociedad, para lo que se vincula a los particulares a través de la Comisión para la Moralización y de la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.

En síntesis, el Estatuto Anticorrupción es una normativa integral. Incluye medidas novedosas producto del conocimiento sobre el fenómeno de la corrupción en Colombia, que sigue recomendaciones internacionales y que debe generar un nuevo clima para los negocios entre los particulares y la gestión pública. Las herramientas jurídicas que se entregan a los órganos de control del Estado son disuasorias, dada su capacidad de impacto frente a los corruptos. Eliminar la corrupción, que es el propósito final de esta Ley, significa mayores recursos para atender las necesidades de los colombianos y tener una sociedad más próspera, pues se emplean de manera eficiente, se aumenta la cobertura y democratiza el acceso a los servicios del Estado.-

*Germán Vargas Lleras*



SC-CER731026



SA-CER731029



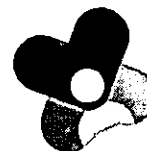
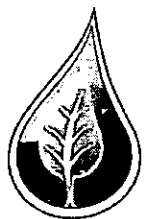
OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceia@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceia@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



## COMPONENTES

### Componente I: Riesgos de corrupción

Existe la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y, en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

A continuación, se señalan los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. podrá identificar sus riesgos de corrupción, con el propósito de dar cumplimiento al Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y al Decreto 2641 de 2012. Éstos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta, por lo que la entidad deberá contemplar en el análisis de aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción y de los cuales se podrá obtener más información a través del Mapa de Riesgos Anticorrupción, ubicado en el sitio web de la empresa.

### Planear la gestión organizacional:

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Tráfico de influencias.
- Beneficios a terceros

### Contratación:

- alteración en la imparcialidad del funcionario
- Desviación del poder
- Presiones indebidas
- Cobro o aceptación de dádivas por la realización de trámites y/o prestación del servicio
- Ofrecimientos que lleven a la celebración de contratos para dar similitud de legalidad
- Falta de definición de manuales de funciones donde se de una estructura jerárquica de aprobación de decisiones
- Exigir, aceptar dádivas de terceros.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



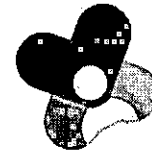
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceia@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceia@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

### **Atender al usuario:**

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Tráfico de influencias.
- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes, para evitar o postergar su aplicación.
- Soborno (cohecho).
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Amenazas referentes a los riesgos de corrupción por el ambiente en el que se opera
- Posibilidad de que por omisión se use el poder para desviar la Gestión de lo Público
- Tráfico de influencias.

### **Prestar servicio de acueducto y alcantarillado:**

- Tráfico de influencias.
- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes, para evitar o postergar su aplicación.
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Cobro por realización del trámite (concusión).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite, al interior de la entidad.
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia, permiso y/o factibilidad.
- Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia, permiso y/o factibilidad o para su obtención, sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
- Inadecuada destinación de los recursos económicos
- Proselitismo para obtener beneficios particulares y/o personales
- Incremento en la tarifa de algunos trámites, para obtener beneficio propio.
- Beneficios a usuarios por favorecimiento político.



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)

☎ NIT. 811.009.329-0

☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37

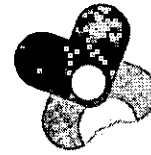
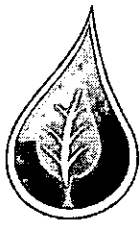
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

✉ [esplacela@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esplacela@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja





### Gestionar talento humano:

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Tráfico de influencias.
- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- Fallos disciplinarios manipulados.
- Dilatación de los procesos, con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes, para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos.
- Soborno (cohecho).
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias.
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite, al interior de la entidad.
- Cobro por realización del trámite (concusión).
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- Inadecuada destinación de los recursos económicos
- Proselitismo para obtener beneficios particulares y/o personales
- conductas persistentes y demostrable ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleador; Acoño laboral
- Incumplimiento del manual de funciones
- Desacatos de fallos emitidos por la ley.
- No rendición a entes de control y a las partes interesadas.

### Adquirir bienes y servicios:

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Tráfico de influencias.
- Inclusión de gastos no autorizados.



SC-CER731026



SA-CER731029



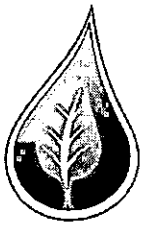
OS-CER731030



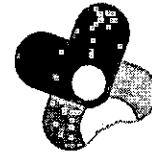
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esblaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esblaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto, en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.
- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- Decisiones ajustadas a intereses particulares. Soborno (cohecho).
- Cobro por realización del trámite (concusión).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite, al interior de la entidad.

#### **Gestionar finanzas:**

- Concentración de autoridad o exceso de poder,
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Tráfico de influencias.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto, en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes, para evitar o postergar su aplicación.
- Soborno (cohecho).
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Cobro por realización del trámite (concusión)



SC-CER731026



SA-CER731029



OS-CER731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)

☎ NIT. 811.009.329-0

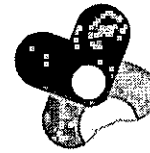
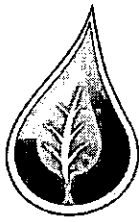
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37

🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

✉ [esplaceja@eeppdelaceja.aov.co](mailto:esplaceja@eeppdelaceja.aov.co)



@eeppdelaceja



### **Gestionar aspectos ambientales:**

- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias.
- Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención, sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.

### **Gestionar mantenimiento y metrología:**

- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Favorecer a terceros en la contratación
- Designar supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función.

### **Prestar servicio de aseo:**

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Amiguismo y clientelismo.
- Extralimitación de funciones.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Soborno (cohecho).
- Tráfico de influencias (amiguismo; persona influyente).
- Cobrar por el trámite (concusión).
- cambio de proveedores para la prestación del servicio, sin estos cumplir con las necesidades solicitadas al proceso
- influencia de terceros para ejecutar contratos.



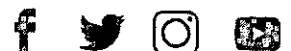
SC-CERT731028

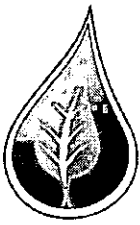


SA-CERT731029

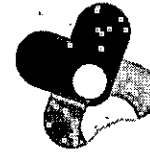


OS-CERT731030





**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

### Gestionar documentos:

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- Manipulación deliberada de la información debido a intereses particulares.
- Inadecuado control por parte de las dependencias, a los criterios de calidad, calidez, oportunidad y coherencia de las respuestas emitidas.
- Desconocimiento o aplicación indebida de la normatividad por parte de las dependencias encargadas de dar trámite a las solicitudes ciudadanas.
- Inadecuado control en el préstamo de los documentos del Archivo
- Falta de seguimiento por parte del Técnico Operativo de Archivo y Documentación a los requerimientos recibidos por a oficina de correspondencia o a las respuestas de demás dependencias o inobservancia de los términos para beneficio de un tercero.
- Debilidades en los lineamientos y políticas de seguridad de la información y gestión documental

### Evaluar la gestión organizacional:

- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo.
- Designar auditores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación
- Decisiones ajustadas a intereses particulares.

### Componente II: Estrategia anti trámites

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la Administración pública y la sociedad, y tienen como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.

Para conseguir este propósito, contemplado en el MECI y en la Ley 962 de 2005, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. ha inscrito todos los requisitos y procedimientos administrativos que se pueden hacer no presenciales en el Sistema



SC-CER731026



SA-CER731029



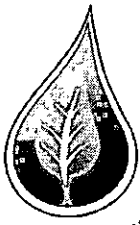
OS-CER731030



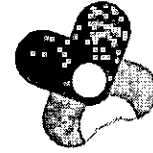
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
📞 NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceia@eppdelaceia.gov.co](mailto:esplaceia@eppdelaceia.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Único de Información de Trámites SUIT ([www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)), que coordina el Departamento Administrativo de la Función Pública, y adicionalmente ha venido implementando acciones que evidencian el cumplimiento de la normatividad legal vigente en la materia, tales como:

- Intercambio de información electrónica, a través de los sistemas Spark y Datos públicos, en atención a la campaña “cero papel” y racionalización de recursos.
- Recepción de peticiones, quejas y reclamos por medio de la página web.
- Implementación del aplicativo SAIMYR para el intercambio y envío de información de nómina, presupuesto, tesorería y compras.
- Reducción de tiempos de respuesta a las PQRS.
- Recepción y envío de información, a través del correo electrónico.
- Entrega de información ágil y oportuna, vía telefónica y fax.
- Atención personalizada de clientes y partes interesadas, en archivo central y oficina de atención al usuario.
- Celeridad en el trámite requerido para la obtención de documentos exigidos por Procuraduría y Contraloría, con respuesta oportuna en medios magnéticos y electrónicos.
- Eliminación del requisito del certificado del DAS, en el proceso de vinculación del personal.
- Eliminación del trámite de transcripción de incapacidades ante la EPS.
- Eliminación de la declaración extra juicio de convivencia y dependencia económica, ante la caja de compensación.
- Eliminación de la declaración juramentada para la vinculación de personal, ante la Inspección de Policía.
- Realización de capacitaciones, encuestas y evaluaciones de personal, a través de medios electrónicos.

### **Componente III: La rendición de cuentas**

La rendición de cuentas de la administración pública es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización:

En atención al MECI y a las Resoluciones 0234 de 2011 y 2371 de 2012, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. hace su rendición de cuentas en el tiempo reglamentario establecido en los tres primeros meses del año siguiente y por medio del informe de gestión con base en la ley 951 de 2005, facilitando el ejercicio del control social a la gestión pública y contribuyendo al desarrollo de los principios constitucionales de



SC-CER731026



SA-CER731029



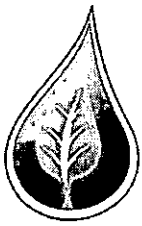
OS-CER731030



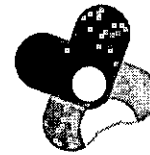
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceia@eppdelaceja.gov.co](mailto:esplaceia@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Detalles de la última rendición de cuentas podrán ser consultados en el informe presentado por el administrador de empresas Julio Cesar Vélez Hurtado, Gerente General de la entidad, en evento público transmitido por vía web el día 25 de marzo de 2020 a raíz de la declaratoria de emergencia declarada por el gobierno nacional por causa del COVID-19. La información está disponible, además, en el archivo central de la empresa y/o en el sitio web: [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)

#### **Componente IV: Estrategia de servicio al ciudadano**

**Encuesta de satisfacción anual:** Con el fin de medir la satisfacción de sus usuarios, Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. indaga acerca de la aceptación e imagen que éstos tienen sobre la prestación de los servicios. La encuesta 2019 fue realizada por contratista de prestación de servicios; Ingeniera Isabel Cristina Montoya Posada. los resultados están publicados en la página web [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co) y pueden ser consultados en el link: <http://www.eeppdelaceja.gov.co/index.php/estmodule-styles/fencuestas-de-satisfacción>.

A continuación, se relacionan los indicadores que fueron sujetos de medición:

**Efectividad en la prestación del servicio.** Este indicador expresa el conjunto de relaciones directas de la empresa con los usuarios de los servicios que presta Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. Se observó una muy buena aceptación de la prestación del servicio, con una calificación entre muy bueno y bueno, que sumada llega al 87%.

**Efectividad del servicio atención al usuario:** El indicador de atención al usuario, es considerado un indicador muy bueno, logrando una medición del 94% lo que refleja satisfacción por parte del usuario o suscriptor.

**Reputación:** El indicador general de reputación demuestra un alto reconocimiento de la empresa. El 99% reconoce la empresa con orgullo, sentido de pertenencia y progreso, es algo muy positivo.

Con esta estrategia se da cumplimiento a requerimientos del MECI, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001. ISO 14001 y OHSAS 18001

Peticiones, quejas y reclamos: Una petición, queja o reclamo es un servicio que se ofrece a toda la ciudadanía, con el fin de abrir un espacio para recepcionar las



SG-CERT31026



SA-CERT31029



OS-CERT31030



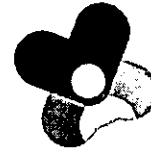
📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eeppdelaceja.gov.co](http://www.eeppdelaceja.gov.co)  
✉ [esblaceja@eeppdelaceja.gov.co](mailto:esblaceja@eeppdelaceja.gov.co)



@eeppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

diferentes inquietudes que se presenten en torno a las actividades, programas o proyectos que se encuentre desarrollando la entidad. Lo anterior permite que el ciudadano pueda tener contacto directo con los funcionarios y recibir respuesta de manera más eficiente a sus inquietudes, de acuerdo a lo contemplado en el MECI y en la Ley 142 de 1994.

La empresa cuenta con mecanismos para recibir sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, por parte de la ciudadanía: oficina de atención al usuario, archivo central, página web, correo institucional, teléfono, fax y buzón de sugerencias, entre otros.

Trimestralmente la oficina de Control Interno hace seguimiento, control y evaluación a las PQRS, mediante sondeo aleatorio, vía telefónica, con el fin de mejorar continuamente el servicio de atención a los usuarios.

**Estrategias de comunicación:** La información suministrada por las fuentes externas (comunidad, proveedores, organismos de control o de regulación, organismos de cooperación o de financiación, otras entidades u organismos públicos o privados) es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos comunicacionales, permitiendo así visibilizar y generar canales de comunicación directa con la comunidad.

Los procedimientos de consulta pública son abiertos, sistemáticos y ofrecen igualdad de acceso para todos los interesados o afectados.

La entidad cuenta con un mecanismo organizado o sistematizado para la captura, procesamiento, administración y distribución de la información.

Los sistemas de información utilizados facilitan la generación de información y su presentación, de manera clara y comprensible, para la ciudadanía y partes interesadas.

Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se viene perfilando como referente a nivel regional, departamental y nacional, esto se debe, en gran parte, a la efectividad y compromiso de sus funcionarios, que se dan a la comunidad y velan por la satisfacción de sus usuarios.

## SEGUIMIENTO

El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de la Adopción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, estarán a cargo de la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, quien deberá publicar en la página web de la Empresa, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (Art. 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016).



SC-CERT731026



SA-CERT731029



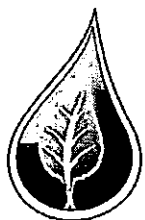
OS-CERT731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
📞 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esolaceja@eppdelaceja.gov.co](mailto:esolaceja@eppdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja



**Empresas  
Públicas de  
La Ceja E.S.P.**



**LA CEJA NUESTRO  
COMPROMISO**  
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



SC-CERT731026



SA-CERT731028



OS-CERT731030



📍 Calle 20 22-05, La Ceja (Ant.)  
☎ NIT. 811.009.329-0  
☎ 553 77 88 Fax: 553 54 37  
🌐 [www.eppdelaceja.gov.co](http://www.eppdelaceja.gov.co)  
✉ [esplaceja@eepdelaceja.gov.co](mailto:esplaceja@eepdelaceja.gov.co)



@eppdelaceja