

	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 1 de 19</p>

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2025



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI
E.S.P."**

JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS

GERENTE

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISO: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

**Calle 20 No. 14-113 Agustín Codazzi –Cesar
Celular: 3107814287 Email: info@emcodazzi.gov.co**

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 2 de 19</p>

I. INTRODUCCION

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi "EMCODAZZI E.S.P." está constituida como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio independiente. Fue creada mediante Escritura Pública No. 55 del cuatro (4) de Febrero de 1991, según facultades otorgadas por el Concejo Municipal de Agustín Codazzi al alcalde mediante Acuerdo No 003 de Agosto 24 de 1990 y transformada el día 8 de Septiembre de 1995, mediante Decreto Municipal No. 202, según facultades entregadas por el Concejo Municipal al ejecutivo a través del Acuerdo No 017 de Abril de 1995 y en este sentido se encuentra dentro del régimen jurídico de las entidades que anualmente deben presentar el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

La metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sugiere un modelo de formato para formular las diferentes estrategias en donde se indican los subcomponentes y actividades a desarrollar, a excepción de la Estrategia de Racionalización que sugiere un formato en el que se definen únicamente los trámites a intervenir con una acción de mejora.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene 5 componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

La metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sugiere un modelo de formato para formular las diferentes estrategias en donde se indican los subcomponentes y actividades a desarrollar, a excepción de la Estrategia de

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 3 de 19</p>

Racionalización que sugiere un formato en el que se definen únicamente los trámites a intervenir con una acción de mejora.

En el caso específico de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi “EMCODAZZI” Se ajustará el plan de mejoramiento, actualizándolo de cara a los retos que la Gerencia del Ingeniero JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS ha enfrentado en su gestión, y que de momento se encuentran condensados en el PLAN DE MEJORAMIENTO de la empresa el cual se encuentra en ejecución y cuyos alcances se entrelazan directamente con los del presente instrumento.

En virtud de los anterior, tanto las acciones del plan de mejoramiento como la estructuración del presente PLAN ANTICORRUPCION cruzan caminos e integraran acciones con miras a lograr la eficiencia administrativa, la transparencia en las líneas de proceso y procedimientos, y la atención al ciudadano de forma tal que tanto la visión y misión de la empresa, así como los principios constitucionales y legales que cobijan la actividad administrativa dentro de la empresa puedan ser optimizados con acciones conjuntas y concretas.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

Calle 20 No. 14-113 Agustín Codazzi –Cesar
Celular: 3107814287 Email: info@emcodazzi.gov.co

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 4 de 19</p>

II. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI "EMCODAZZI"

II.I MISION

La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi "EMCODAZZI E.S.P." Tiene como misión prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en todo el Municipio de Agustín Codazzi, bajo políticas corporativas, como son brindarle a la comunidad servicios oportunos eficientes y de buena calidad, con un equipo humano altamente calificado para que optimice los recursos tecnológicos y financieros, que garantiza la gestión integral del proceso en procura de una mejor calidad de vida, respetando los usuarios, el ecosistema, el medio ambiente y el entorno sociocultural ancestral.

II.II VISION

Ser una empresa líder en la prestación de servicios públicos domiciliarios a nivel Municipal, Departamental y Nacional. Alcanzar una situación económica y financiera estable, con buena imagen y ser rentable, teniendo una cultura organizacional fundamentada en valores, orientada al servicio, el mejoramiento continuo y el desarrollo ambiental sostenible.

II.III IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi EMCODAZZI E.S.P. tiene domicilio principal en el Municipio de Agustín Codazzi – Cesar, y ubica su sede administrativa en la Calle 20 No. 14 – 113 de Cabecera Municipal.

II.IV NATURALEZA JURIDICA

La Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi "EMCODAZZI E.S.P." está constituida como una Empresa Industrial y Comercial del Estado del Orden Municipal, con personería jurídica, autonomía administrativa, y patrimonio independiente. Fue creada mediante Escritura Pública No. 55 del cuatro (4) de Febrero de 1991, según facultades otorgadas por el Concejo Municipal de Agustín Codazzi al alcalde mediante Acuerdo No 003 de Agosto 24 de 1990 y transformada el día 8 de Septiembre de 1995, mediante Decreto Municipal No. 202, según facultades entregadas por el Concejo Municipal al ejecutivo a través del Acuerdo No 017 de Abril de 1995.

Es importante mencionar, que la entidad fue transformada a Empresa Industrial y Comercial del Estado E.S.P. mediante Decreto Municipal de 1995, tiempo en el cual, el Artículo 180 de la Ley 142 de 1994, contemplaba tal posibilidad. En consecuencia, su transformación se haya ajustada a los parámetros del régimen de los servicios públicos contenido en la ley 142 de 1994 y demás normas complementarias.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISO: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 5 de 19</p>

II.V COMPOSICION ACCIONARIA

Por su naturaleza jurídica, el 100% de la propiedad es del Municipio de Agustín Codazzi, no obstante, el contenido del párrafo transitorio del artículo 7º del Decreto 202 de 1995 que establece: "El capital de la empresa estará compuesto por un capital autorizado y un capital pagado. Este capital se convertirá en acciones con un valor nominal preciso. Serán socios de la Empresa el Municipio y las empresas oficiales o privadas que concurran a la convocatoria pública que se hará para tal efecto, al tenor del párrafo del artículo 18 de la Ley 142 de 1994".

II.VI ESTATUTOS

Los estatutos están dados en el documento administrativo emanado del Estatutos ejecutivo municipal que oficializó su transformación y ajustó su contenido a los preceptos de la ley 142 de 1994, Decreto No 202 del 8 de septiembre de 1995. Los estatutos establecen los lineamientos generales del manejo de la empresa, sin embargo, existe ambigüedad en el manejo jurídico de la empresa, pues en algunos apartes de éste, asemeja a la empresa a las sociedades por acciones.

A la fecha se encuentra en desarrollo la nueva estructura estatutaria de la empresa a esperas de aprobación.

II.VII REPRESENTACION LEGAL

A corte 20 de enero de 2025, fecha de aprobación del presente instrumento, la representación legal de la empresa se encuentra ejercida por le Ingeniero JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS en su cargo de gerente.

II.VIII RÉGIMEN REGULATORIO Y MARCO LEGAL DE LA EMPRESA

La Constitución Política sobre la prestación de servicios públicos, establece:

"ARTÍCULO 365. Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberán indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 6 de 19</p>

Ahora bien, frente a la integración de la rama ejecutiva del poder público en el orden nacional, la Ley 489 de 1998 dispone:

"ARTICULO 38. INTEGRACION DE LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PUBLICO EN EL ORDEN NACIONAL. La Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional, está integrada por los siguientes organismos y entidades:

2. Del Sector descentralizado por servicios:

...b) Las empresas industriales y comerciales del Estado;...

De acuerdo con la normativa citada anteriormente, la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional, está integrada por el sector descentralizado por servicios, el cual incluye entre otras, las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

En consecuencia, como quiera que EMCODAZZI E.S.P. es una empresa de Servicios Públicos la misma pertenece al Sector descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del orden territorial.

II.IX RÉGIMEN LABORAL

Las relaciones laborales de EMCODAZZI E.S.P. se rigen por lo establecido en el Artículo 41 de la ley 142 de 1994, el Artículo 5º del decreto-ley 35 de 1968, la ley 6ª de 1945 y el decreto 2127 de 1945.

II.X RÉGIMEN TRIBUTARIO

El régimen tributario aplicado es el contenido en el Artículo 24 de la ley 142 de 1994.

II.XI ASUNTOS PRESUPUESTALES

La empresa está dando aplicabilidad en el manejo de su presupuesto de ingresos y gastos a lo contenido en los decretos 111, 586 y 630 de 1996. En la actualidad se encuentra al día con el envío de informes al Sistema Integral de Auditoría (SIA) de la Contraloría General de la Nación, con el cargue de información al CHIP de la Contaduría General de la Nación.

II.XII PERSONERÍA JURÍDICA

La personería jurídica de la empresa está dada por el documento administrativo de su creación.

II.XIII REGISTRO

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 7 de 19</p>

La empresa fue registrada en el 2005 ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

II.XIV PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN MANUAL DE CONTRATACION

La empresa aplica en contratación lo dispuesto en la ley 142 de 1994, (manual de procedimientos para la contratación), aplica los criterios de selección objetiva contenidos en el manual de contratación.

II.XV ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Órganos Directivos

La dirección de la empresa fue definida estatutariamente en dos órganos a saber

- a. Junta Directiva: la junta directiva como órgano Directivo y administrativo, es responsable por la formulación de la política general de la empresa y la adopción de los estatutos; debe proponer y aprobar los planes, programas y proyectos del sector; adoptar la estructura administrativa de la Empresa; aprobar el presupuesto y su ejecución; vigilar el adecuado funcionamiento de la empresa; autorizar la contratación de empréstitos; delegar en el gerente el ejercicio de determinadas funciones; adoptar los manuales y procedimientos y aprobar y modificar las tarifas.

De acuerdo con sus estatutos, la Junta Directiva está conformada por 5 miembros así:

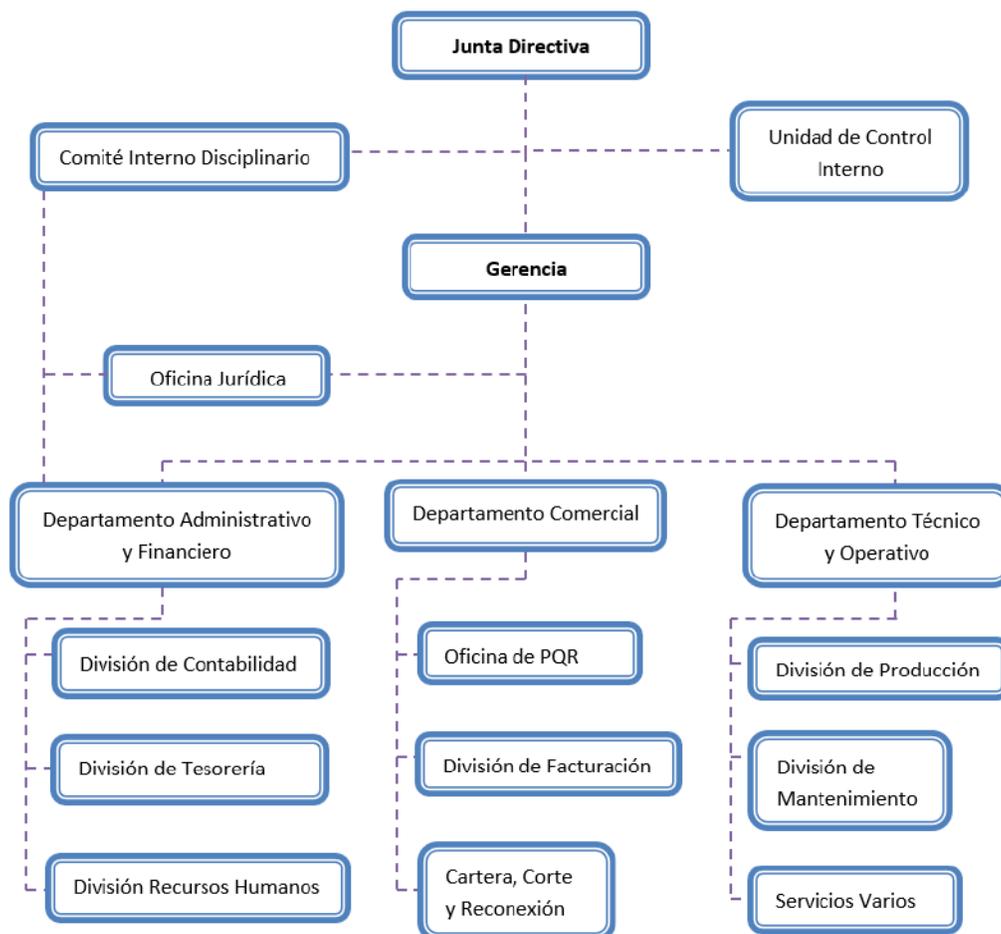
1. El alcalde Municipal o su delegado
2. Secretario de Salud Municipal
3. Secretario de Planeación Municipal
4. Un representante de los Usuarios
5. Un representante del Sector Rural

- b. Gerente: la ejecución, contratación y dirección administrativa de la empresa esta a cargo de la gerencia, que será desempeñada por un (1) Gerente General el cual será nombrado y su cargo estará sujeto a la figura jurídica del libre nombramiento y remoción.

II.XVI ORGANIGRAMA

La estructura orgánica para la Empresa EMCODAZZI ESP está definida en la Resolución No. 025 de Junio 30 de 2004, con base en la autorización que le otorgó la Junta Directiva de la Empresa mediante Resolución No. 001 de Septiembre 27 de 2001, para distribuir los cargos de la planta global de la misma; el organigrama aprobado mediante dicho acto administrativo se aprecia en la gráfica.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--



III. DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS QUE CONTEMPLAN LOS 5 COMPONENTES LEGALES

Elaborar un plan anticorrupción para una empresa de servicios públicos en Colombia requiere un enfoque integral que contemple tanto medidas preventivas como correctivas. La corrupción puede manifestarse de diversas maneras, desde prácticas indebidas en la contratación hasta el mal manejo de los recursos públicos.

1. Diagnóstico de la Situación Actual

Antes de diseñar un plan anticorrupción, se procedió a adelantar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, en cuanto a:

- **Prácticas actuales:** donde pudimos identificar posibles puntos vulnerables donde pueda existir riesgo de corrupción (contrataciones, manejo de recursos, licitaciones, relaciones con proveedores, etc.).
- **Percepción de los empleados:** procedimos a evaluar la percepción de los empleados respecto a la transparencia y ética en la empresa.
- **Historial de casos:** adelantamos un diagnóstico que identifico los posibles antecedentes de corrupción dentro de la empresa, para esto nos apalancamos en

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISO: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 9 de 19</p>

el informe de auditoría fiscal presentado por la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL CESAR.

2. Marco Normativo y Políticas de Cumplimiento

En este sentido la empresa ha procedido a establecer con claridad su propio marco normativo y a conocer y socializar el régimen jurídico al que estamos sometidos con miras a establecer los estándares legales a los que estamos llamados a cumplir.

- **Diseñar un código de ética:** dentro del proceso de actualización del reglamento interno del trabajo, se ha logrado establecer claramente las normas de comportamiento esperado dentro de la empresa. El código debe abarcar conflictos de interés, obsequios y favores, acoso laboral, etc.
- **Política de prevención de la corrupción:** desde la dirección administrativa de la empresa, liderada por la gerencia del ingeniero JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS, se ha logrado establecer políticas claras que prohíban la corrupción y cualquier tipo de práctica ilícita, basándose en la legislación colombiana (Ley 1474 de 2011, Ley 1551 de 2012, y las disposiciones del Código Penal sobre la corrupción).
- **Cumplimiento de la normativa pública:** Asegurarse de que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones locales, nacionales e internacionales sobre la lucha contra la corrupción.

3. Estructura Organizativa y Responsabilidad

A nivel de acciones a emprender por parte de la directiva empresarial, se ha planteado la creación de:

- **Comité de ética:** Crear un comité de ética dentro de la empresa que se encargue de supervisar la implementación del plan anticorrupción, gestionando denuncias y tomando acciones disciplinarias.

Así mismo se han adelantado capacitaciones tendientes a establecer, delimitar y socializar:

- **Responsabilidad de todos los niveles:** Definir y comunicar las responsabilidades anticorrupción a todos los empleados, desde la alta dirección hasta los operativos. Cada uno debe saber cuál es su rol en la prevención de prácticas corruptas.
- **Responsable del cumplimiento:** Nombrar un oficial de cumplimiento anticorrupción que gestione la implementación del plan y asegure la transparencia en los procesos.

4. Capacitación y Sensibilización

Se ha dispuesto por parte de la gerencia, la implementación de jornadas de capacitación a todo el personal de la empresa con miras a lograr una dinámica de:

- **Entrenamiento continuo:** Implementar programas de formación para todos los empleados en torno a la prevención de la corrupción, la ética empresarial y las mejores prácticas en su área específica.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 10 de 19</p>

- **Sensibilización:** Realizar campañas internas de sensibilización que refuercen los valores de integridad, transparencia y honestidad.
- **Casos prácticos:** Ofrecer ejemplos de situaciones comunes que podrían generar corrupción y cómo manejar estas situaciones según los lineamientos de la empresa.

5. Canales de Denuncia y Protección al Denunciante

Se ha diseñado inicialmente la implementación de:

- **Canal confidencial de denuncias:** Establecer un sistema seguro y confidencial para que los empleados y terceros puedan denunciar prácticas corruptas o poco éticas sin temor a represalias. Esto puede incluir una línea telefónica, un correo electrónico o un sistema en línea.
- **Protección de denunciantes:** Asegurar que las personas que denuncian sean protegidas contra cualquier tipo de represalia. Garantizarles el anonimato y su seguridad.

6. Procesos Transparentes y Control Interno

Con el nuevo manual de contratación, que se encuentra en desarrollo y pendiente de aprobación la gerencia pretende lograr:

- **Contrataciones públicas transparentes:** Establecer procesos claros y transparentes para todas las licitaciones y contrataciones, con auditorías externas periódicas para garantizar la legalidad y transparencia.
- **Auditorías internas y externas:** Implementar auditorías periódicas tanto internas como externas en todas las áreas operativas y administrativas de la empresa. Asegurar la revisión constante de contratos, pagos, y recursos.
- **Control de recursos públicos:** Implementar mecanismos rigurosos para el manejo de recursos públicos, especialmente en lo que se refiere a inversiones en infraestructura, compras y pagos a proveedores.

7. Monitoreo y Evaluación

Se ha definido dentro del presente instrumento anticorrupción, la necesidad de establecer política de:

- **Seguimiento constante:** Establecer un proceso continuo de monitoreo y evaluación del cumplimiento del plan anticorrupción. Esto debe incluir la evaluación de riesgos de corrupción en diferentes áreas de la empresa.
- **Informes periódicos:** Los responsables de cada área deben presentar informes periódicos sobre el cumplimiento de las políticas anticorrupción. Además, el comité de ética debe revisar los resultados y proponer mejoras.

8. Sanciones y Correctivos.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 11 de 19</p>

Con la adopción del nuevo Reglamento interno del trabajo, se pretenden garantizar la ejecución de:

- **Acciones disciplinarias:** Definir un conjunto claro de sanciones para aquellos empleados que violen las políticas anticorrupción, que van desde advertencias hasta despidos o denuncias ante las autoridades judiciales, según el caso.
- **Transparencia en las sanciones:** Asegurar que las sanciones sean aplicadas de manera transparente y conforme a la gravedad de las faltas cometidas.

9. Compromiso con la Comunidad

Todo el procedimiento contenido en el presente instrumento requiere de manera inequívoca:

- **Compromiso social:** La empresa debe dar ejemplo a la comunidad y a sus clientes, demostrando su compromiso con la lucha contra la corrupción a través de la transparencia en sus operaciones y la comunicación abierta.
- **Rendición de cuentas:** Publicar informes anuales sobre el cumplimiento del plan anticorrupción y sus resultados, permitiendo la retroalimentación de la sociedad y de las autoridades.

Colaboración con Entidades Externas

- **Relaciones con organismos de control:** Mantener una comunicación activa y colaborativa con organismos de control del Estado, como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Fiscalía General de la Nación.
- **Asociaciones con ONGs y empresas:** Participar en iniciativas y programas de lucha contra la corrupción promovidos por organismos nacionales e internacionales.

IV. ADOPCION DEL PLAN DE MEJORAMIENTO COMO MECANISMO ANTICORRUPCION

La actual administración de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi reconoce la importancia de los aspectos evaluados en el informe de la Contraloría y acepta los resultados obtenidos. Se han tomado medidas correctivas y preventivas para asegurar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, las deducciones de ley, y la correcta ejecución y liquidación de los contratos.

La empresa ha implementado un sistema de seguimiento contractual que incluye la mejora de los procesos de interventoría y la liquidación oportuna de contratos, siguiendo los principios de eficacia y economía definidos en la Ley 80 de 1993.

En cuanto a la rendición de cuentas, la administración se compromete a mejorar la oportunidad, calidad y suficiencia de la información presentada, cumpliendo con las exigencias de la Ley 489 de 1998 en lo que respecta a la transparencia y la rendición de cuentas de las entidades públicas.

Para el control fiscal interno, se ha reforzado la Administración del Riesgo, alineado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), adoptado mediante el Decreto 1599 de 2005, asegurando que los riesgos asociados a la gestión fiscal sean correctamente identificados, valorados y mitigados a través de controles eficientes.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISO: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>	<p>Página 12 de 19</p>	

En cumplimiento de lo establecido por la Contraloría General del Departamento del Cesar en el informe final de auditoría correspondiente al ejercicio fiscal de 2023, la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi, bajo la dirección de su gerente **Javin Eduardo Álvarez Yanguas**, adopta dentro del PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, el Plan de Mejoramiento de la empresa dirigido a subsanar las causas que dieron origen a los hallazgos identificados. Este plan incluye acciones correctivas y preventivas, enfocadas en fortalecer la gestión administrativa, contractual, financiera y de control interno de la entidad.

1. Objetivo de las Actuaciones a Empezar

El objetivo de este plan es corregir las deficiencias administrativas y operativas encontradas durante la auditoría, asegurando la implementación de medidas preventivas que eviten la recurrencia de los hallazgos y contribuyan al fortalecimiento institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Agustín Codazzi.

2. Gestión Administrativa y Control Interno

Ante las Deficiencias en el sistema de control interno, particularmente en la identificación y mitigación de riesgos asociados a los procesos críticos, como la gestión contractual, la rendición de cuentas y el control fiscal.

- **Acción Correctiva 1:** Implementación de un **Sistema de Administración de Riesgos** alineado con los lineamientos del **Modelo Estándar de Control Interno (MECI)**, adoptado mediante el **Decreto 1599 de 2005**. Se creará un mapa de riesgos para identificar y mitigar aquellos eventos que puedan afectar la gestión fiscal y operativa de la entidad.
- **Acción Preventiva 1:** Capacitación al personal en la identificación de riesgos y en la correcta aplicación de los controles internos. Esta capacitación estará dirigida por expertos en gestión de riesgos y control interno.
- **Meta:** Completar la identificación de riesgos críticos en un plazo de 4 meses y capacitar al 100% del personal administrativo en control interno dentro de los 6 meses siguientes a la formalización del plan.

3. Gestión Contractual

Ante la falta de publicidad y registro adecuado de los contratos en las plataformas establecidas (SECOP I/II y SIA Observa), lo que representa una infracción a las disposiciones normativas de contratación pública.

- **Acción Correctiva 2:** Regularización de todos los contratos celebrados durante la vigencia 2023 mediante su registro y publicación en **SECOP I/II** y **SIA Observa**, conforme a lo dispuesto en la **Ley 80 de 1993** y la **Resolución No. 0247 de 2017**.
- **Acción Preventiva 2:** Fortalecer los mecanismos internos de control sobre la gestión contractual para garantizar la publicidad oportuna de los contratos

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 13 de 19</p>

en las plataformas tecnológicas. Se implementará un protocolo que asegure el registro automático de cada contrato y su seguimiento.

- **Meta:** Lograr la regularización completa del registro de contratos dentro de los próximos 3 meses y garantizar que el 100% de los contratos futuros se registren de manera oportuna en las plataformas correspondientes.

5. Rendición de Cuentas y Transparencia

Ante la presencia de Deficiencias en la calidad y suficiencia de la información presentada en los procesos de rendición de cuentas.

- Acción Correctiva 4: Mejorar los procedimientos de recolección y consolidación de información para la rendición de cuentas. Se implementará un sistema de gestión documental que asegure la exactitud, integridad y suficiencia de la información presentada.
- Acción Preventiva 4: Capacitación del personal responsable en normas de transparencia y rendición de cuentas, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).

V. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO Y SUS ESTRATEGIAS

Ahora bien, se establecen además las siguientes posturas empresariales en cada uno de los componentes del plan anticorrupción a saber:

Gestión del Riesgo.

La gestión del riesgo de corrupción en una empresa implica identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan derivar en prácticas corruptas.

Algunas acciones clave para una buena gestión del riesgo de corrupción que se implementarán en la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI EMCODAZZI ESP:

1. Desarrollo de un Código de Conducta Ética:

- Establecer un código claro que defina la postura de la empresa frente a la corrupción, detallando las conductas prohibidas, las responsabilidades de los empleados y las consecuencias de no cumplir con las normas.

2. Formación y sensibilización continua:

- Impartir programas de formación regulares sobre ética empresarial y anticorrupción, asegurando que todos los empleados, desde la alta dirección hasta los operativos, comprendan las políticas y prácticas para prevenir la corrupción.

3. Evaluación de riesgos y auditorías internas:

- Realizar auditorías periódicas para identificar posibles áreas de vulnerabilidad a la corrupción. Evaluar riesgos en todos los procesos, especialmente en los que involucran transacciones financieras, contratos con proveedores, y relaciones con funcionarios públicos.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 14 de 19</p>

4. **Canales de denuncia y protección de informantes:**

- Establecer canales confidenciales y seguros donde los empleados y terceros puedan denunciar sospechas de corrupción. Asegurarse de que no haya represalias contra quienes informen.

5. **Políticas de transparencia y rendición de cuentas:**

- Implementar políticas de transparencia que incluyan la divulgación de información relevante sobre contrataciones, decisiones financieras y otras actividades clave. Además, establecer mecanismos para que se puedan seguir los pasos de las decisiones tomadas.

6. **Selección y monitoreo de proveedores:**

- Implementar procedimientos estrictos para la selección de proveedores y terceros, evaluando sus antecedentes, prácticas y compromisos en materia de ética y cumplimiento de la ley.

7. **Cumplimiento de leyes y normativas:**

- Asegurarse de que la empresa cumpla con todas las leyes anticorrupción locales e internacionales, como la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) o la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

8. **Sistema de incentivos y sanciones:**

- Crear un sistema de incentivos para los empleados que promuevan y mantengan una conducta ética. También, definir sanciones claras para aquellos que violen las políticas anticorrupción.

9. **Evaluación continua del entorno:**

- Realizar un seguimiento continuo del entorno político y económico, ya que factores externos pueden influir en el riesgo de corrupción. Adaptar las políticas internas según los cambios en la situación externa.

10. **Cultura organizacional:**

- Fomentar una cultura organizacional basada en la integridad y la transparencia, donde la corrupción sea vista como una conducta inaceptable en todos los niveles.

Racionalización de Trámites:

La racionalización de trámites es un proceso clave para mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de espera y costos administrativos, y brindar una atención más ágil y transparente a los ciudadanos.

algunas estrategias clave para lograr la racionalización de trámites que se plantean por parte de la gerencia son las siguientes:

1. Análisis y Diagnóstico de los Trámites Actuales

- **Mapeo de procesos:** Se debe realizar un diagnóstico exhaustivo de los trámites existentes, identificando los pasos, los tiempos que se toman y los recursos que se

ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO	REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO	APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 15 de 19</p>

consumen en cada uno. Esto ayuda a entender los cuellos de botella y las áreas de oportunidad.

- Clasificación de trámites: Dividir los trámites en categorías según su complejidad y frecuencia, para poder enfocarse primero en los que afectan de forma más significativa a los usuarios o los que tienen un mayor volumen.

2. Simplificación de Trámites

- Reducción de pasos innecesarios: Eliminar o combinar pasos redundantes en el proceso, eliminando burocracia que no aporte valor al ciudadano ni al sistema.
- Digitalización de procesos: Aprovechar la tecnología para hacer los trámites más ágiles. Implementar formularios electrónicos, firmas digitales, y pagos en línea, para evitar la necesidad de acudir a oficinas físicas.
- Creación de formularios simples y accesibles: Rediseñar los formularios y documentos requeridos, haciéndolos más intuitivos y fáciles de entender para los ciudadanos.

3. Automatización de Trámites y Uso de Tecnología

- Implementación de sistemas de gestión de trámites (workflow): Un sistema automatizado de gestión de trámites puede permitir hacer un seguimiento en tiempo real de las solicitudes, alertar a los empleados de plazos próximos y permitir la priorización de los trámites más urgentes.
- Aplicación de inteligencia artificial: Utilizar chatbots y otros sistemas de IA para responder a consultas frecuentes, guiar a los usuarios en la correcta realización de los trámites y reducir la carga en el personal administrativo.

4. Optimización de los Canales de Atención

- Centros de atención multicanal: Establecer múltiples canales de atención (web, telefónica, presencial, redes sociales) que permitan a los ciudadanos realizar los trámites de la manera más conveniente.
- Servicios virtuales: Fomentar la virtualización de los trámites, donde los ciudadanos puedan hacer todo el proceso en línea, evitando desplazamientos innecesarios.

5. Capacitación y Empoderamiento del Personal

- Entrenamiento constante: Capacitar a los empleados para que conozcan a fondo los procesos simplificados, las herramientas digitales implementadas, y cómo pueden gestionar los trámites de manera más eficiente.
- Cultura organizacional orientada a la eficiencia: Fomentar en el personal una cultura de eficiencia y servicio, para que se enfoquen en la mejora continua y en reducir los tiempos de respuesta.

6. Monitoreo y Evaluación Continuos

- Seguimiento a indicadores de desempeño: Implementar sistemas de medición del tiempo de respuesta, calidad del servicio y satisfacción del usuario. Estos indicadores deben ser monitoreados regularmente para detectar áreas de mejora.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 16 de 19</p>

- Auditorías periódicas: Realizar auditorías internas que permitan identificar nuevos cuellos de botella o trámites innecesarios.

7. Transparencia y Comunicación con los Ciudadanos

- Publicación de información clara: Crear una plataforma donde se publiquen los requisitos, plazos y procedimientos de cada trámite de forma clara y accesible para los ciudadanos.
- Feedback constante: Implementar mecanismos para que los usuarios puedan dar su opinión sobre los trámites realizados, lo cual puede ayudar a identificar problemas y áreas para mejorar.

8. Colaboración con Otras Entidades Públicas

- Integración con otras entidades: En muchos casos, los trámites requieren la interacción con otras entidades gubernamentales. Buscar la colaboración y la integración de procesos con otras entidades puede simplificar y acelerar los trámites.

9. Uso de la Normativa y Reformas

- Revisión de normativas: Revisar las normativas y reglamentaciones que rigen los trámites en la empresa pública para eliminar disposiciones obsoletas o que generen trámites innecesarios. Si es necesario, impulsar reformas legislativas que permitan una mayor flexibilidad administrativa.

10. Fomento de la Participación Ciudadana

- Foros y encuestas públicas: Realizar encuestas periódicas o foros de participación donde los ciudadanos puedan proponer mejoras a los trámites. Esta retroalimentación puede ser muy valiosa para seguir mejorando los servicios.

Rendición de cuentas.

Ante la presencia de Deficiencias en la calidad y suficiencia de la información presentada en los procesos de rendición de cuentas.

- Acción Correctiva 4: Mejorar los procedimientos de recolección y consolidación de información para la rendición de cuentas. Se implementará un sistema de gestión documental que asegure la exactitud, integridad y suficiencia de la información presentada.
- Acción Preventiva 4: Capacitación del personal responsable en normas de transparencia y rendición de cuentas, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998 y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia).

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Mejorar la atención al ciudadano en las empresas públicas colombianas es esencial para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones y garantizar un servicio de calidad.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 17 de 19</p>

A continuación, la gerencia de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUSTIN CODAZZI EMCODAZZI ESP, plantea alternativas a implementar con miras a mejorar sus indicadores respecto a la atención al ciudadano:

1. Digitalización de procesos y servicios

- Plataformas en línea: Implementar plataformas web y aplicaciones móviles que permitan a los ciudadanos realizar trámites, consultas y solicitudes sin necesidad de desplazarse físicamente. Esto reduce tiempos de espera y aumenta la accesibilidad.
- Atención 24/7: A través de chatbots y sistemas automatizados de atención, los ciudadanos pueden resolver inquietudes a cualquier hora del día, sin tener que esperar un turno.
- Servicios personalizables: Implementar perfiles de usuario que permitan guardar datos y preferencias de trámites previos, haciendo la experiencia más rápida y sencilla.

2. Capacitación constante al personal

- Entrenamiento en habilidades blandas: Capacitar al personal en comunicación efectiva, empatía y manejo de conflictos para garantizar que los ciudadanos se sientan escuchados y respetados.
- Conocimiento de la normativa: Asegurarse de que el personal conozca a fondo los procesos y servicios, para poder resolver dudas de manera eficiente.
- Simulacros de atención al ciudadano: Realizar prácticas constantes para mantener un nivel óptimo de calidad en la atención.

3. Canales de comunicación efectivos

- Centros de atención multicanal: Establecer canales múltiples de contacto, como líneas telefónicas, correos electrónicos, redes sociales, chats en vivo, y oficinas físicas con personal disponible para resolver problemas específicos.
- Redes sociales y medios digitales: Potenciar el uso de redes sociales como un medio de contacto directo, donde se pueda interactuar con los ciudadanos de manera ágil y transparente.

4. Implementación de un sistema de quejas y sugerencias

- Sistema de seguimiento: Crear una plataforma para recibir quejas y sugerencias, donde los ciudadanos puedan tener un seguimiento claro de su caso, con un plazo determinado para resolver su solicitud.
- Transparencia: Garantizar que los ciudadanos reciban una respuesta clara sobre el estado de sus quejas o peticiones y, si es necesario, ofrecer una compensación por errores cometidos.
- Análisis de datos: Analizar las quejas y sugerencias de manera regular para identificar patrones y áreas de mejora en los servicios.

5. Transparencia y acceso a la información

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

 <p>EMCODAZZI EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI “EMCODAZZI ESP” NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p>Página 18 de 19</p>

- **Publicación de información:** Asegurar que los ciudadanos tengan acceso fácil a la información sobre trámites, horarios, requisitos y costos, a través de medios claros y accesibles.
- **Reducción de burocracia:** Simplificar los procedimientos administrativos para que los ciudadanos no se vean frustrados por trámites excesivamente complicados o largos.

6. Optimización del tiempo de espera

- **Sistema de citas previas:** Implementar sistemas que permitan a los ciudadanos agendar citas de atención personal sin largas esperas en las oficinas físicas.
- **Mejor gestión del flujo de usuarios:** Utilizar tecnología como sistemas de gestión de turnos o puntos de atención inteligentes que optimicen la distribución de los ciudadanos en las oficinas.

7. Mejorar la accesibilidad en zonas rurales

- **Oficinas móviles:** Implementar unidades móviles que puedan ofrecer servicios a los ciudadanos en zonas rurales o de difícil acceso.
- **Descentralización de servicios:** Ampliar la presencia de puntos de atención en zonas alejadas para evitar que los ciudadanos deban desplazarse grandes distancias.

8. Evaluación continua del servicio

- **Encuestas de satisfacción:** Realizar encuestas regulares de satisfacción a los ciudadanos para conocer su experiencia con los servicios prestados y áreas que necesitan ser mejoradas.
- **Monitoreo de indicadores de calidad:** Establecer KPIs claros para medir la eficiencia y calidad en la atención, y utilizar los resultados para hacer ajustes constantes en los procesos.

9. Cultura organizacional centrada en el ciudadano

- **Enfoque en el servicio:** Fomentar una cultura organizacional donde la atención al ciudadano sea una prioridad, y se entienda como un compromiso ético y profesional dentro de la empresa pública.
- **Reconocimiento y recompensas:** Establecer un sistema de incentivos para el personal que se destaque por su excelente atención, motivando a todos a mejorar la calidad del servicio.

Estos mecanismos, cuando se implementan de forma integral y coordinada, pueden contribuir significativamente a mejorar la atención al ciudadano en las empresas públicas colombianas. La clave está en adoptar una mentalidad de servicio público, utilizando la tecnología y la capacitación para ofrecer respuestas rápidas y efectivas a las necesidades de la ciudadanía.

Estas estrategias no solo permitirán optimizar los trámites internos y externos, sino también generar confianza entre los usuarios al ofrecerles un servicio más rápido, eficiente y accesible. Además, la racionalización de trámites contribuye a la modernización del Estado, lo que mejora la competitividad y la satisfacción ciudadana.

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--

	<p style="text-align: center;">REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUSTÍN CODAZZI "EMCODAZZI ESP" NIT. No. 800.118.095-1</p>	
<p>Fecha de Actualización: 01 de febrero 2024</p>		<p style="text-align: right;">Página 19 de 19</p>

VI. CONCLUSIÓN

Este plan anticorrupción busca establecer una cultura organizacional sólida en la que la integridad y la transparencia sean valores fundamentales. Además, proporciona un marco de trabajo para garantizar que la empresa de servicios públicos en Colombia minimice el riesgo de corrupción, cumpla con las leyes y regule sus procesos de manera eficiente y ética.



JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS
Gerente EMCODAZZI

<p>ELABORO: GUSTAVO LUIS ORTEGA HERRERA AUDITOR INTERNO</p>	<p>REVISÓ: MARIA JOSE GOMEZ ALVAREZ ASESOR JURIDICO</p>	<p>APROBÓ: JAVIN EDUARDO ALVAREZ YANGUAS GERENTE</p>
---	---	--