

**PLAN ANTICURRUPCION Y  
ATENCION AL CIUDADANO (CAPÍTULO VI; ART  
73 Y SS LEY 1474 DE 2011)**

**EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P - SERVAF S.A.  
E.S.P.**

**MG. JOSÉ DAVID GARZÓN RIVEROS  
Gerente**

**ENERO 2022**

## INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., buscando el mejoramiento continuo tanto de eficiencia como en eficacia en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, se compromete a fortalecer su Gestión Institucional, buscando generar confianza a los usuarios del servicio y a la comunidad en general. Donde promueve procesos continuos en autorregulación, autocontrol y autogestión, formulando su Plan Anticorrupción. Generando de esta manera, tener lineamiento para combatir prácticas corruptas, con acciones preventivas donde mitigue los riesgos de corrupción interno y usuarios con la empresa, cimientos esenciales que fortalecen la transparencia y la actuación de la misma, en cumplimiento en lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, donde se regulan los mecanismos de: prevención, investigación y sanción de actos corruptivos.

El Plan anticorrupción de la Empresa de Servicios Públicos de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., se enfoca por mitigar la corrupción y fortalecer la atención con los usuarios, de manera preventiva que eviten situaciones de corrupción, que se puedan presentar frente al accionar y los mecanismos de control regulados internamente, garantizando los derechos y deberes tanto del personal vinculado interna como externamente.

La implementación del Plan Anticorrupción, se genera como herramienta preventiva y de mitigación al riesgo de corrupción en el accionar de la empresa, buscando la cultura de Transparencia donde se prioriza tanto en las capacidades y conocimiento del talento humano con que cuenta la entidad y la experiencia del mismo, buscando los cumplimientos de la misión, visión y objeto social.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción de la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., para la vigencia 2022, según lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

### Objetivos Específicos

- Aplicación de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- Promover mecanismos, estrategias y alarmas de prevención y mitigación de los riesgos de corrupción tanto interna como externamente.
- Identificar los riesgos de corrupción que se pueden presentar al interior de la empresa SERVAF S.A. E.S.P.
- Establecer los controles, mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios, donde se puedan presentar riesgos de corrupción
- Garantizar a los usuarios información solicitada de manera clara, precisa y oportuna.
- Establecer acciones de eficiencia y eficacia en la atención al cliente.
- Identificar los trámites que requieran ser intervenidos con el propósito de reducir costos y garantizar efectividad de la empresa.

### ALCANCE

El Plan Anticorrupción, será aplicado a todas las áreas y/o dependencias de la empresa de servicios públicos de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., buscando de ésta manera fortalecer los mecanismos, medidas y estrategias de control.

### MISIÓN

La Empresa de Servicios de Florencia S.A E.S.P. – SERVAF S.A E.S.P., cuenta con responsabilidad social y ambiental, que busca mejorar la calidad de vida de la población y sus usuarios, a través del suministro de agua potable, la prestación del servicio de alcantarillado y la comercialización de servicios complementarios.

### VISIÓN

La Empresa de Servicios de Florencia S.A E.S.P. – SERVAF S.A E.S.P., busca ser líder en la gestión y prestación de servicios de agua potable y saneamiento básico, en armonía con el elemento fundamental para la vida; cumpliendo con los parámetros de calidad, que consoliden el objeto social de la misma, en aras de poder brindar el servicio de asesoramiento a las demás empresas del Departamento del Caquetá.

## DEFINICIONES Y TÉRMINOS

**Alcance de la Auditoría.** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de esta.

**Audidores Externos.** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

**Audidores Internos.** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

**Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

**Control Administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

**Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

**Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

**Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real. **Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

**Informe de Auditoría.** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y

comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

## PRINCIPIOS

Los principios que rigen a la Empresa de Servicios de Florencia S.A E.S.P. – SERVAF S.A E.S.P., son:

**Responsabilidad:** Es un valor ético que implica el compromiso de los directivos y funcionarios de SERVAF S.A E.S.P., en el cumplimiento de sus funciones y actividades establecidas en la normatividad vigente, en los estatutos de la empresa y en el reglamento interno de trabajo, encaminados a fortalecer la Misión de la empresa y satisfacer las expectativas de los grupos de interés: Clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general y la conservación del medio ambiente.

**Trabajo en Equipo:** Es la condición de trabajo utilizada por SERVAF S.A E.S.P. que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo, generando buenos resultados en las tareas asignadas.

**Eficiencia y Eficacia:** SERVAF S.A E.S.P., se encuentra dispuesta a cumplir oportunamente el compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.

**Sentido de Pertenencia:** Es un comportamiento pilar en SERVAF S.A E.S.P, que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.

**Liderazgo:** SERVAF S.A E.S.P., se encuentra comprometida a dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando resultados exitosos

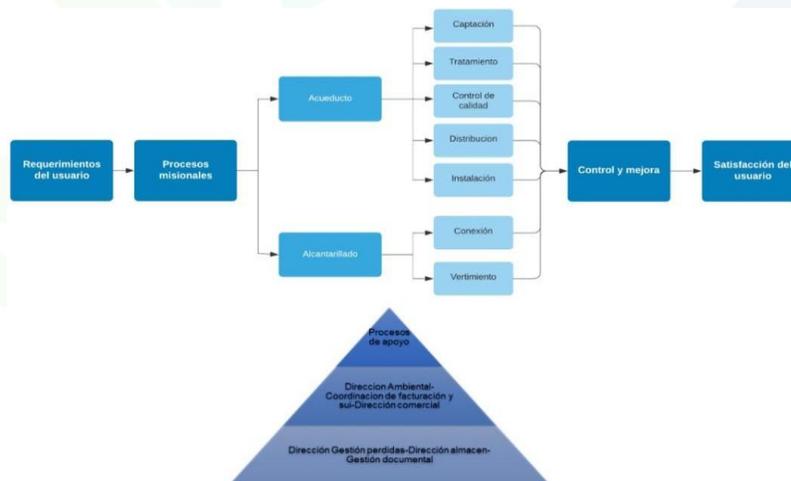
**Creatividad:** La capacidad de SERVAF S.A E.S.P., de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, permite transformar el entorno por medios de soluciones originales a los problemas.

## MARCO NORMATIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022

La empresa de Servicios Públicos de Florencia S.A E.S.P. - SERVAF S.A. E.S.P., se compromete con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, de manera eficiente y eficaz, con miras a la mejor atención a sus usuarios y en miras de garantizar y realizar los seguimientos y evaluaciones respectivas presenta el siguiente Plan Anticorrupción, enfocado en las siguientes estrategias:

- En el marco de la Constitución de 1991, se consagran principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.
- Ley 87 de 1993 – Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 1474 de 2011 - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014. Estatuto Anticorrupción. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1081 de 2015. Establece que el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 943 de 2014: Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano.
- Demás normas concordantes.

### MAPA DE PROCESOS



## ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:

Según lo estipulado en el documento orientador de las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, define el riesgo de corrupción como: “Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”.

		IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			ANALISIS	CONTROLES	ADMINISTRACION DEL RIESGO	PLAN DE TRATAMIENTO		SEGUIMIENTO PLAN DE TRATAMIENTO		
N.	Proceso	Riesgo	Descripción del riesgo	Causas	Probabilidad de Mater	Tipo de Control		Plan de Tratamiento (acciones)	Responsable	% avance	Registro	Indicador
1	Comercial y Atención al Cliente	Manipulación de la información que se utiliza para el cálculo tarifario	Adicionar, sustraer y/o modificar la información base para el cálculo tarifario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poder discrecional de los administradores de la información.</li> <li>2. Falta de control en la administración de la información.</li> <li>3. Maniobrabilidad del sistema en que se trabaja la información.</li> </ol>	Posible	Preventivo	Evitar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adelantar procesos de verificación de la información base para el cálculo tarifario (Definir un procedimiento de verificación)</li> <li>2. Socializar con las diferentes áreas de la Empresa los criterios de la nueva metodología tarifaria</li> <li>3. Fomentar que en las sesiones de cada grupo de trabajo sean analizados y discutidos técnicamente los criterios y alternativas como base para la toma de decisiones</li> <li>4. Reportar a Gerencia y Junta Directiva los criterios, alternativas e información base para la toma de decisiones relacionadas con las tarifas</li> </ol>	Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente - Director Sistemas			<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % Plan formulado / % Plan aprobado</li> <li>2. % Información verificado / % Información entregada</li> <li>3. Áreas que conforman los grupos de trabajo para la implementación del NMR socializadas / Total de Áreas que conforman los grupos de trabajo para la implementación del NMR</li> <li>4. Documentos Soporte / grupo de trabajo para la implementación del NMR</li> </ol> <p style="text-align: right;">● NMR; Nuevo Marco Regulatorio</p>

2	Comercial y Atención al Cliente	Adaptación de los productos para favorecer intereses diferentes a los de la Empresa.	Modificar los estudios, modelos, cálculos o conceptos que se realicen de forma intencional para favorecer intereses diferentes a los de la Empresa o de los usuarios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confluencia de intereses diferentes a los de la Empresa.</li> <li>2. Poder discrecional de los administradores de la información.</li> <li>3. Maniobrabilidad del sistema en que se trabaja la información.</li> </ol>	Posible	Preventivo	Evitar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar un plan de trabajo para la implementación del Nuevo Marco Tarifario para Acueducto y Alcantarillado.</li> <li>2. Adelantar procesos de verificación de la información base para el cálculo tarifario (Definir un procedimiento de verificación)</li> <li>3. Socializar con las diferentes áreas de la Empresa los criterios de la nueva metodología tarifaria</li> <li>4. Fomentar que en las sesiones de cada grupo de trabajo sean analizados y discutidos técnicamente los criterios y alternativas como base para la toma de decisiones</li> <li>5. Reportar a Gerencia y Junta Directiva los criterios, alternativas e información base para la toma de decisiones relacionadas con la implementación del NMT</li> </ol>	Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % Plan formulado / % Plan aprobado</li> <li>2. % Información verificado / % Información entregada</li> <li>3. Dependencias que conforman los grupos de trabajo para la implementación del NMR socializadas / Total de Dependencia que conforman los grupos de trabajo para la implementación del NMR</li> <li>4. Documentos Soporte / grupo de trabajo para la implementación del NMR</li> <li>5. # de temas sometidos a decisión (Gerencia y Junta Directiva)</li> </ol>
3	Comercial y Atención al Cliente	Toma de decisiones incorrectas de manera intencional para desviar los resultados obtenidos.	Excluir la decisión más favorable con el fin de favorecer intereses diferentes a los de la Empresa o los usuarios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confluencia de intereses diferentes a los de la Empresa.</li> <li>2. Poder discrecional de los tomadores de decisiones.</li> <li>3. Injerencia política en la toma de decisiones.</li> </ol>	Posible	Preventivo	Evitar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adelantar procesos de verificación de la información base para el cálculo tarifario (Definir un procedimiento de verificación)</li> <li>2. Fomentar que en las sesiones de cada grupo de trabajo sean analizados y discutidos técnicamente los criterios y alternativas como base para la toma de decisiones</li> <li>3. Reportar a Gerencia y Junta Directiva los criterios, alternativas e información base para la toma de decisiones relacionadas con la implementación del NMT</li> <li>4. Desarrollar un modelo de cálculo con diferentes alternativas de validación</li> </ol>	Subgerencia Comercial y de Servicio al Cliente		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. % Información verificado / % Información entregada</li> <li>2. Documentos Soporte / grupo de trabajo para la implementación del NMR</li> <li>3. # de temas sometidos a decisión (Gerencia y Junta Directiva)</li> <li>4. Modelo de cálculo</li> </ol>

4	Administrativo y financiero	Análisis financieros del negocio direccionado a favorecer intereses de terceros	Durante los análisis financieros que se solicitan a la Gerencia se puede presentar riesgo en que los analistas manipulen los resultados para favorecer intereses particulares de terceras personas naturales o jurídicas	Falta de efectividad en la revisión de los análisis financieros	Posible	Preventivo	Evitar	Presentar informes de los análisis financieros a Gerencia y Junta Directiva.	Subgerencia Administrativa y financiera Dirección financiera		Informes realizados / Total de informes a realizar
5	Servicio Acueducto	Cobro al ejecutar trabajos a usuarios o realización de trabajos a terceros con recursos de SERVAF	Existe la posibilidad que el personal de SERVAF, que atiende las solicitudes realizadas por los usuarios a la Empresa, tenga la intención de recibir pago o cobrar por los servicios prestados.	Condición socio-económica y cultural que motive al funcionario de SERVAF a generar un cobro o a recibir algún pago a manera de propina, por la realización de las actividades ejecutadas.  Ausencia o deficiencia en el seguimiento a la prestación de servicios de los funcionarios de la empresa.	Posible	Preventivo	Evitar	Programar capacitaciones y realizar control de asistencia del personal.	Coordinación Gestión Humana, Dirección Alcantarillado, Acueducto, Dirección Gestión Perdas		Personal Capacitado / Total de personal que ejecuta este tipo de trabajos.
6	Servicio Acueducto	Ejecución de pasos directos para beneficio de usuarios o un tercero	Beneficiar a usuarios o terceros al elaborar trabajos que den suministro de agua a estos, de manera directa, sin que se pueda medir dicho abastecimiento y por ende no se facture la prestación del servicio de acueducto.	Obtener beneficios económicos, por ambas partes, resultantes de los trabajos realizados.  Ausencia de acciones correctivas ante evidencias de ejecución, de	Posible	Preventivo	Evitar	Programar acompañamientos periódicos a trabajos operativos que se vayan a ejecutar por parte del servicio de acueducto, gestión perdidas y Dirección comercial	Dirección Acueducto, Dirección Comercial y Dirección Gestión Perdas		Total trabajos realizados con acompañamiento (Muestreo) / Total trabajos realizados

				pasos directos para beneficio de usuarios o terceros								
7	Servicio Acueducto	Hurto de materiales	Solicitar materiales para la ejecución de obras de SERVAF y estos recursos sean usados para beneficio personal, como puede ser venta.	<p>Obtener beneficios económicos, resultantes de la venta de estos o usufructo por el uso incorrecto de los mismos.</p> <p>Deficiente control de inventarios de los bienes de la entidad.</p> <p>Desactualización de los responsables en las normas para la ejecución y control de inventarios.</p>	Posible	Preventivo	Evitar	Seguimiento y revisión a los trabajos realizados.	Dirección Acueducto, Dirección Alcantarillado, Dirección Gestión Perdidas			Ordenes Trabajadas /ordenes de por realizar
8	Dirección Comercial	Aprobación de solicitudes para el favorecimiento a terceros	Se favorece en el trámite a terceros respecto a las solicitudes de Disponibilidades de Servicio, temporales, definitivas, ampliaciones de diámetro y aprobación de domiciliarias	<ol style="list-style-type: none"> <li>Tráfico de influencias</li> <li>Dadivas a los funcionarios</li> <li>Manipulación de la información en terreno y oficina</li> </ol>	Posible	Preventivo	Reducir	<ol style="list-style-type: none"> <li>Analizar, incluir y modificar en los procedimientos los controles a cada uno de los procesos.</li> <li>Monitoreo de las actividades en su ejecución, realizando visitas aleatorias de 10% al universo de visitas realizadas en el mes para recibo de obras de las temporales, definitivas, ampliaciones de diámetro y domiciliarias, seguimientos a proyectos y seguimientos ciclo trabajo .</li> </ol>	Coordinador catastro y Sip, Dirección comercial y de servicio al cliente y Dirección Acueducto.			Cantidad de visitas de obras con anomalía realizadas / total visitas de obras con anomalía

9	Facturación	Manipulación de la medición de consumos.	Al registrar información no real sobre el resultado de las actividades realizadas por el técnico operativo de Lectura y Revisiones Internas afecta la correcta medición de consumos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En contacto directo con el usuario este propone modificar la medición (Cohecho).</li> <li>2. El operario propone la modificación a cambio de dinero.</li> </ol>	Posible	Correctivo	Reducir	Monitoreo de las actividades en su ejecución. Verificación de la información enviada de terreno. Capacitaciones en temas de anticorrupción.	Coordinación Facturación y SUI		Hallazgos detectados/ Actividades Realizadas= 0,1%
10	Coordinación de PQR	Variar los cobros efectuados a las cuentas de usuarios	No efectuar en el ejercicio de la Critica el cobro de los metros cúbicos que efectivamente correspondan de acuerdo con los soportes que se tengan de la cuenta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de análisis y de correcta toma de decisiones</li> </ol>	Posible	Preventivo y correctivo	Control sobre el ejercicio	Identificar las cuentas susceptibles de corrección e implementar un plan de acción - En concordancia con las políticas de facturación que se deban generar desde la coordinación de PQR.	Coordinador de PQR y crítica		N° de cuentas reportadas con posible inconsistencia / N° cuentas asignadas
11	Jurídico y de contratación	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	Ejercer una indebida defensa judicial y/o administrativa con la finalidad de favorecer intereses contrarios a los de SERVAF S.A E.S.P.	<p>Trafico de influencias Soborno</p> <p>Inexistencia de control efectivo por parte del superior jerárquico.</p> <p>Utilización indebida de información privilegiada.</p>	Posible	Preventivo	Evitar	Revisión de los procesos judiciales en la plataforma establecida por la Rama Judicial, en aras de conocer el estado de actual de los mismos.	Dirección Jurídica y de contratación		Informe trimestral de gestión elaborado/ 4 informes de gestión.
12	Jurídico y de contratación	Desconocimiento de la ley, o interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o	Elaborar conceptos jurídicos contraviniendo el orden jurídico o adaptando la normatividad para beneficio propio o de un tercero	<p>Trafico de influencias Soborno</p> <p>Inexistencia de control efectivo por parte del superior jerárquico.</p> <p>Utilización indebida de información privilegiada.</p>	Posible	Preventivo	Evitar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar que los conceptos emitidos se actualicen en la base de datos mensualmente</li> <li>Verificar que los conceptos emitidos sean revisados por otra persona diferente a la que lo elaboró.</li> </ol>	Oficina Asesoría Legal		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conceptos actualizados en la base de datos/ Conceptos emitidos.</li> <li>2. Conceptos revisados/conceptos emitidos</li> </ol>

		postergar su aplicación.									
13	Seguridad y salud en el trabajo	Alteración, modificación u omisión de pruebas en accidentes de trabajo o enfermedad laboral	Desviación en las posibles causas y consecuencias de la accidentalidad - enfermedad laboral reflejada en planes de acción incoherentes con acciones preventivas y/o correctivas del proceso lo que pueda generar sanciones a la Empresa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal intencionada</li> <li>2. Falta de competencia para analizar los eventos Favorecimiento a terceros</li> </ol>	Posible	Correctivo	Evitar	<p>Ajuste e implementación en la norma técnica NS-137 en lo que respecta a accidentalidad e inclusión de tratamiento a enfermedad laboral</p> <p>Taller de fortalecimiento en la investigación de accidente y enfermedad laboral</p> <p>2. Seguimiento y cumplimiento a la matriz legal y a las recomendaciones emanadas de la ARL</p>	Coordinador seguridad y salud en el trabajo		<p>% de cumplimiento del plan de acción</p> <p># de personas con evaluaciones superiores a 4,5 / # total de personas capacitadas</p> <p>% de cumplimiento a la evaluación de la matriz legal y de recomendaciones de la ARL</p>
14	Talento Humano	Alteración, modificación u omisión de información en el proceso de selección, promoción y vinculación para favorecer a un tercero	Que el funcionario busque el beneficio propio o de un tercero manipule el sistema de información y las diferentes pruebas y/o Convocatorias, para favorecer el ingreso de un tercero a la Empresa o el ascenso de si mismo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal intencionada</li> <li>3. Error humano</li> </ol>	Posible	Preventivo	Evitar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación del instructivo de elaboración y custodia de pruebas y los formatos de control asociados</li> </ol>	Coordinación de Gestión Humana		<p>Porcentaje de avance de diseños Instructivo</p> <p>Porcentaje de avance de implementación de instructivo</p>

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En la actualidad la Empresa de Servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., cuenta con una guía para proceder con los trámites que el usuario requiere ante la entidad, donde se especifica la documentación, requisitos y pasos a seguir. Adicionalmente, se puede consultar por medio del Link: [www.servaf.com/miservaf/](http://www.servaf.com/miservaf/) ingresando el código del suscriptor y luego ingrese en el cuadro inferior los dígitos que aparecen en la imagen central y finalice a dando clic en el botón, donde se podemos encontrar:

- OPCIÓN 1: Le permite consultar e imprimir la última factura o consultar facturas emitidas en un periodo específico.
- OPCIÓN 2: Le permite pagar la factura a través del sistema de pagos en línea.
- OPCIÓN 3: Le permite conocer el historial de facturas que han sido canceladas.
- OPCIÓN 4: Le permite ampliar la fecha de pago de la factura.
- OPCIÓN 5: Le permite radicar y consultar solicitudes realizadas a través de Mi Servaf.

La Empresa de servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., se encuentra trabajando en las mejoras necesarias para la atención al ciudadano, así:

- Implementar medidas que consienten en brindar garantías para la prestación del servicio.
- Mejora de aplicaciones para hacer presencia de la empresa de servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., en los Puntos virtuales.

### Plan de Acción

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA 2021	RESPONSABLE
ANTITRÁMITES	Identificar y documentar trámites y servicios de la Empresa.	Febrero - Junio	Subgerencia Comercial y Servicio al Cliente y Dirección Jurídica y de Contratación
	Realizar análisis normativo correspondiente a temas de trámites y servicios.		
	Realizar Manual para el usuario de trámites y servicios de la empresa.		
	Realizar el Sistema Integrado de Gestión para la correspondiente divulgación de los procedimientos administrativos impactados y que fueron objeto de la Priorización y racionalización de trámites.	Septiembre - Octubre	Subgerencia Comercial y Servicio al Cliente

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014, en los siguientes términos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad.	Identificar las necesidades más sentidas de los ciudadanos.	Subgerencia Comercial y Servicio al Cliente
	1.2	Realizar encuestas de percepción a los trabajadores y/o contratistas que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.	Identificar las expectativas y experiencia de los trabajadores y/o contratistas.	Subgerencia Comercial y Servicio al Cliente
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Nuevos canales de atención	Subgerencia Comercial y Servicio al Cliente – Coordinador PQR
	2.2	Generar e implementar acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad	Adecuados espacios físicos de atención y servicio al ciudadano	Coordinador PQR
3. Gestión Humana	3.1	Fortalecer las competencias de los trabajadores y contratistas, que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	Trabajadores y/o contratistas cualificados en competencias laborales para el Servicio de Atención al Ciudadano.	Coordinador PQR
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la empresa.	Fortalecimiento de la cultura de servicio en los trabajadores y/o contratistas al interior de SERVAF S.A E.S.P.	Subgerencia Comercial y Servicio al Cliente – Coordinador PQR
4. Normativo y procedimental	4.1.	Socializar con los trabajadores y/o contratistas el trámite para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Trámite para la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos formulado y adoptado por SERVAF S.A E.S.P.	Subgerencia Comercial y Servicio al Cliente – Coordinador PQR
	4.2	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos.	Procedimiento de atención de PQRs Actualizados.	Coordinador PQR

Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha

destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
OFICINA PRESENCIAL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ubicación: Sede Administrativa Calle 16 # 17-117 Barrio La Vega Florencia - Caquetá – Colombia
E-MAIL	<a href="mailto:servaf@servaf.com">servaf@servaf.com</a>  Recaudos: <a href="mailto:recaudos@servaf.com">recaudos@servaf.com</a>
PQR	<a href="mailto:pqr@servaf.com">pqr@servaf.com</a>
LÍNEA TELEFÓNICA	Call Center: 3330333833  WhatsApp: 3330333833
RED SOCIAL	Facebook: Servaf S.A. E.S.P
PÁGINA WEB	Publicaciones en la página web: <a href="http://www.servaf.com/">www.servaf.com/</a> , donde se encuentra información actualizada de la empresa.
HORARIO DE ATENCIÓN	Lunes a viernes 7:30 am a 11:30 am - Jornada Mañana  Lunes a jueves 2:00 pm a 5:30 pm - Jornada Tarde  Viernes 2:00 pm a 5:00 pm - Jornada Tarde

	<p>Sábado 8:00 am a 11:30 am</p>
--	--------------------------------------

Generando de esta manera, al usuario un contacto eficiente y eficaz en la solución de inconvenientes que se les pueda presentar con el servicio.

## **SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, la empresa de servicios de Florencia SERVAF S.A. E.S.P., coloca a disposición de los usuarios las acciones en contra de la corrupción, basadas en los Principios Corporativos y Compromisos de la entidad.

Estrategia Comunicativa que pretende crear sensibilización y concientización tanto para los funcionarios y personal contratista enfocada en el Autocontrol y Autocriterio de cada uno de las personas que conforman la empresa generando acciones que permiten establecer la transparencia a la hora de ejercer las funciones en cada uno de los cargos. Como medio de divulgación del Plan Anticorrupción vigencia 2022, será publicado a través de la página web <https://www.servaf.com/usuarios/#anticorrupcion> para ver el archivo.

El éxito de la Estrategia no sólo depende del conocimiento de la información del Estatuto de Anticorrupción, sino también de la formación ética de valores como respeto, lealtad, honestidad, responsabilidad, cumplimiento, compromiso en cada uno de los que desempeñan cargos públicos.

El objetivo principal de la estrategia es permitir a los ciudadanos generar espacios de confianza y credibilidad que propicien bienestar a la comunidad, y a su vez proporcionar transparencia y confiabilidad en la prestación de los Servicios que presta la entidad, de igual forma se realizará la respectiva socialización del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad.