

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PAAC 2017



E.A.A.A.Y

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO // 06 DE JUNIO DE 2017
Elaboró: SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA // Profesional Unidad planeación

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

EQUIPO DIRECTIVO

LUZ AMANDA CAMACHO SÁNCHEZ
AGENTE ESPECIAL SSPD - EAAAY

ETELVINA BRICEÑO CHIRIVÍ
ASESORA JURIDICA

JOSÉ ANDRÉS CORREDOR GAITÁN
DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

GUSTAVO ADOLFO TORRES MELO
DIRECTOR COMERCIAL

FABIAN HUMBERTO FAJARDO RESTREPO
DIRECTOR TÉCNICO

FREDY FERLEY ALDANA ARIAS
DIRECTOR ASEO (E)

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

CONTENIDO

Introducción

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA EAAAY

- 1.1. Misión
- 1.2. Visión
- 1.3. Valores
- 1.4. Objetivos Estratégicos

2. MARCO NORMATIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 2.1 Normatividad Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
- 2.2 Normatividad Trámites
- 2.3 Normatividad MECI
- 2.4 Normatividad Rendición de Cuentas
- 2.5 Normatividad Transparencia y Acceso a la Información
- 2.6 Normatividad Atención de Peticiones Quejas y Reclamos
- 2.7 Normatividad interna EAAAY

3. OBJETIVOS DEL PLAN

- 3.1. Objetivo General
- 3.2. Objetivos Específicos

4. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 5.1. Gestión del Riesgo de Corrupción
- 5.2. Estrategia Anti trámites
- 5.3. Rendición de Cuentas
- 5.4. Mecanismos para el Mejorar la Atención al Ciudadano
- 5.5. Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos
- 5.6. Iniciativas adicionales

6. ANEXOS

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 "PAAC" es una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión donde se describen las estrategias y las actividades dirigidas a combatir la corrupción y la mejora a la atención al ciudadano en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal

Para la elaboración del presente plan se tomó como referencia el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<p align="center">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>		<p>Tipo de Documento Formato</p>
			<p>Código 51.02.07.01</p>
	<p>Fecha de Elaboración 2014-12-19</p>	<p>Fecha Última Modificación 2014-12-19</p>	<p>Versión 01</p>

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL

1.1 MISIÓN

Aportar bienestar y calidad de vida a la sociedad Yopaleña, con el suministro óptimo y continuo de agua potable, la conducción sanitaria de residuos líquidos y la recolección y disposición final de basuras, aplicando en cada caso avances científicos y tecnología de punta; así mismo promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano, con criterio de compromiso social y calidez en el servicio.

1.2 VISIÓN

Ser una empresa líder en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con mayores indicadores de cobertura en la atención al cliente, niveles de excelencia en la aplicación tecnológica y efectividad en las operaciones económicas, que garanticen su crecimiento y la hagan auto sostenible.

1.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EIC ESP debe dar cumplimiento a la Constitución Política y las leyes; de forma que el servicio prestado constituya una materialización de los derechos de los ciudadanos y apoye a la construcción de un Estado Social de Derecho, lo cual exige una fuerte estructura moral, ética, de orden personal y empresarial, que refleje una actividad transparente, honesta, equitativa y eficaz.

Honestidad: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, serán coherentes con los propósitos misionales, obrando de forma clara y objetiva dentro y fuera de la institución.

Compromiso: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, buscarán siempre el crecimiento personal y lo mejor para la Entidad, bajo el precepto que cada uno es gerente de sí mismo y de su puesto de trabajo.

Imparcialidad: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, serán equitativo ofreciendo el mejor trato a todos, sin establecer diferencia de ninguna índole.

Respeto: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, basarán sus actuaciones en

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 01

reconocimiento por la individualidad, fomentando el aprecio y la valoración de las cualidades y competencias de los demás y valoro sus derechos.

Responsabilidad: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para en EAAAY EICE-ESP actuarán en el cumplimiento de sus funciones asumiendo las consecuencias de sus actos u omisiones.

Colaboración: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP trabajarán en equipo aportando los conocimientos y competencias para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y el logro del bien común, apoyándose mutuamente para alcanzar los objetivos institucionales.

Medio Ambiente: Los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones y cualquier actividad para la EAAAY EICE-ESP, asegurarán la protección y conservación del medio ambiente para garantizar su disponibilidad en calidad y cantidad en beneficio del desarrollo común.

1.4 POLITICAS CORPORATIVAS

Política del Servicio: El cliente es la persona más importante para la empresa, de él emana su razón de ser, por ello, los trabajadores y particulares que ejerzan funciones públicas en la EAAAY, dispondrán toda su voluntad y empeño para conocer, interpretar y satisfacer las necesidades que este exponga; dando la solución adecuada, completa y oportuna dentro del ámbito de la legalidad, la moralidad y la ética. Cada trabajador manejará al interior y exterior de la empresa, una conducta signada por el conjunto de preceptos constitutivos de los valores éticos institucionales.

Política para la Gestión de la Ética: La EAAAY EICE-ESP se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la constitución, las demás normas vigentes, al Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Política para la Dirección: La EAAAY EICE-ESP enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades en materia de acueducto, alcantarillado y aseo de los habitantes del Municipio de Yopal en su área de influencia, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Política para la Delegación en la Entidad: Cuando el Representante Legal delegue determinadas funciones, competencias o servicios, seremos consecuentes en materia de responsabilidad, con lo prescrito en el artículo

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

211 de la Constitución Política, de modo que la delegación implicará exoneración de sus responsabilidades, excepto cuando lo que se delegue sea un accionar, verbo y gracia, la firma; ya que en este caso la responsabilidad permanece en el delegante, sin perjuicio de la responsabilidad del delegatario en la medida de sus atribuciones.

Política de Gestión del Recurso Humano: La Empresa se compromete a mantener un talento humano competente con sentido de compromiso y pertenencia hacia la Empresa, afianzada en la ética, los valores y el crecimiento personal, bajo buenas prácticas de manejo y uso eficiente de los recursos, a través de la compensación e incentivos que permitan estímulos a los servidores que demuestren un alto rendimiento con la obtención de los resultados esperados.

Política De Control Interno: La EAAAY EICE-ESP se compromete a adoptar y actualizar el Modelo Estándar de Control Interno – MECI-, y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, integra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

Política de Relación con los Órganos de Vigilancia y Control: El Representante Legal y su equipo de trabajo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrarles la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Política de Calidad: La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP se compromete con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y sus actividades complementarias e inherentes y servicios de valor agregado, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios, contribuyendo activamente en la protección del medio ambiente, mejorando continuamente el sistema de gestión de calidad, utilizando todos los medios necesarios para que la operación sea cada vez más eficaz y eficiente y respaldando la prestación del servicio con el equipo de trabajo altamente comprometido y capacitado a fin de cumplir satisfactoriamente con los objetivos de la organización y los requerimientos de los usuarios.

Política Tarifaria: En la empresa las tarifas que se cobren a los ciudadanos, en todo tiempo deberán respetar los principios de equidad, neutralidad y claridad; adicionalmente, su determinación será reflejo de la eficiencia

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<h2 style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</h2>		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

económica alcanzada; en todo caso, se someterán a las estipulaciones de Ley, procurando garantizar los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de la función social a su cargo.

Política Ambiental: La empresa buscará mitigar el impacto ambiental en todas sus obras; asimismo, con criterio de sostenibilidad, ejercerá el control y rehabilitación de las fuentes hídricas abastecedoras del acueducto, de las cuencas receptoras del vertimiento del sistema de tratamiento de aguas residuales y del área perteneciente al manejo de residuos sólidos, de tal forma que se garantice la prestación de los servicios públicos domiciliarios de futuras generaciones.

Política de Sensibilización Social: Para la prestación de los respectivos servicios públicos domiciliarios, la empresa desarrollará una pedagogía de interiorización social que tenga como fundamento la concientización ciudadana acerca del papel de la empresa en el manejo del recurso hídrico y de la responsabilidad social de su preservación; adicionalmente, se establecerán mecanismos alternos para canalizar las iniciativas comunitarias en los aspectos relacionados con su misión.

Política de Austeridad: La utilización de los recursos económicos de la empresa se hará con criterios de racionalidad, evitando despilfarros y aplicaciones que no conduzcan de manera directa a la conquista de la misión, ni a los fines ni fundamentos de la razón social; por ello, cada trabajador y dependiente, aplicará la pericia, conocimiento y experiencia para reducir los costos, sin que ello implique desmejoramiento de los servicios.

Política de Imagen Corporativa: La empresa se apoyará en los medios de comunicación y difusión a su alcance, para que los ciudadanos, además de conocer y comprender los aspectos inherentes a la estructuración interna, organización y funcionamiento, reconozcan también la dimensión de sus planes, programas y proyectos, haciéndose posible la interpretación de sus decisiones, el alcance de los efectos y el disfrute de sus beneficios.

Política de Comunicación e Información: La EAAAY EICE -ESP con el propósito de cumplir los objetivos misionales, logrará una interacción permanente e ininterrumpida con la comunidad, al tiempo que fortalece su cultura organizacional. En la administración de la Empresa la comunicación tendrá un carácter estratégico, para lo cual se implementarán procesos comunicacionales y se ejecutará un plan de comunicación.

Política con Contratistas y Proveedores: La EAAAY EICE-ESP, en materia de contratación estatal, actuará bajo los principios rectores establecidos por la Constitución Política para el desarrollo de la función administrativa, a saber: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia, responsabilidad y publicidad. Además, acogerá los principios

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

de transparencia, integridad, buena fe, probidad, equidad, interpretación de la contratación estatal, selección objetiva, responsabilidad, planeación, eficiencia y una política concreta anticorrupción en el establecimiento de las políticas de contratación pública.

Política sobre Administración de Riesgos: La Empresa brinda los mecanismos y recursos necesarios para mantener el control adecuado sobre todos los procesos y, se hará especial énfasis en el mejoramiento continuo, buscando la eliminación sistemática de riesgos mediante el establecimiento de controles automáticos o manuales que mitiguen o eliminen los riesgos.

Política sobre Conflictos de Intereses: Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.

Política de Extensión: Cuando la férula del sector privado logre demostrar, por algún medio técnicamente válido, que ofrece mayores niveles de calidad, reducción de los costos de operación y efectividad en la prestación del servicio, y que todos estos se trasladan en beneficios para los clientes, la empresa implementará mecanismos de asociación o delegación para que los particulares desarrollen tales actividades, siempre que se mantenga la regulación, el control público del negocio y la vigilancia correspondiente.

1.7 ESTRATEGIAS EMPRESARIALES

TALENTO HUMANO

- Capacitar a los trabajadores en conocimiento de la organización que incluya el marco estratégico institucional, reglamento interno de trabajo y asuntos administrativos de personal.
- Diseñar e implementar un sistema de reconocimiento al desempeño por la vía de los incentivos a los trabajadores destacados, promocionando su desarrollo personal y profesional.
- Adoptar un programa de adiestramiento, capacitación en funciones específicas de los cargos, conforme a las necesidades del servicio.
- Formular y desarrollar un programa permanente de bienestar social que favorezca el desarrollo integral de los trabajadores y eleve el nivel de vida de sus familias.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

POSICIONAMIENTO EMPRESARIAL

- Adecuar y consolidar los vínculos de la empresa con el sector productivo de Yopal y Casanare.
- Destacar la imagen empresarial en el entorno político, académico y productivo.
- Ganar opinión pública favorable a partir del óptimo desempeño empresarial y la atención efectiva de los usuarios.
- Enrumbar el crecimiento empresarial hacia niveles supremos de autonomía e independencia en la toma de decisiones.
- Desarrollar relaciones positivas con las empresas afines en el territorio nacional.

GESTIÓN COMERCIAL

- Optimizar la gestión financiera de la empresa aprovechando los acuerdos de pago con los usuarios.
- Aplicar mecanismos efectivos de reducción de gastos y aprovechar las ventajas que ofrezca el mercado.
- Implementar sistemas de seguimiento y control en la pérdida de agua, aumentando así los ingresos de la empresa por la vinculación de nuevos usuarios.
- Optimizar la gestión financiera en el manejo de los recursos económicos de la empresa, beneficiándose de los rendimientos que ofrece la banca comercial.
- Generar una cultura de pago efectiva y mejorar la gestión de cartera.
- Prestar los servicios de asesoría y análisis de laboratorio a empresas públicas y privadas en el departamento.

CALIDAD Y COBERTURA DEL SERVICIO

- Adoptar un sistema de mantenimiento preventivo a las redes de acueducto y alcantarillado.
- Lograr cobertura con servicio de acueducto, alcantarillado y aseo a la totalidad de la población Yopaleña.
- Mantener y garantizar una óptima calidad del agua.
- Diseñar e implementar planes de gestión ambiental.
- Buscar permanente actualización tecnológica.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- Implementar un proceso de planificación que facilite la evaluación permanente de los procesos.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Código 51.02.07.01
			Versión 01

- Adecuar y estandarizar los procedimientos en cada uno de los procesos internos.

ESTRATEGIAS PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS

- Reorganización y plan estratégico propio
- Protección de los recursos públicos y buen uso de los mismos.
- Control y autocontrol.
- Autonomía y autosuficiencia.
- Integralidad en la gestión.
- De la oficina a la comunidad.

TRANSPARENCIA UN PRINCIPIO TRIPLE AAA

Para la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, es de gran importancia la implementación de una gestión de transparencia y de cero tolerancia a la corrupción con la adopción de la **Transparencia como un Principio triple AAA**, comprometiéndose con la búsqueda de una sociedad más justa generando beneficios comunitarios, aumentando la reputación y promoviendo la confianza pública de la EAAAY

Objetivo:

Promover desde la responsabilidad Social la transparencia y el uso adecuado de los recursos públicos, fomentando así la eficiencia en la prestación de los servicios para la construcción de un territorio sostenible.

Descripción:

El lineamiento "Transparencia un Principio triple A" está enfocado a la protección de los recursos públicos y buen uso de los mismos, a través de buenas prácticas de transparencia en las diferentes actuaciones con nuestros grupos de interés, donde se destaca la cero tolerancia a la corrupción, soborno, fraude y se promueve la participación ciudadana, que permitan unificar esfuerzos especiales en el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios públicos para la entrega de resultados con eficiencia y efectividad.

Dentro del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2017 se desarrollaran actividades que permitirán alcanzar metas de transparencia creando espacios de participación que despierten el interés en el cambio personal, la generación de herramientas y estrategias de trabajo articulado para fortalecer la credibilidad por parte de los grupos de interés, la imagen institucional y la autoestima de los trabajadores de la Empresa.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

2 MARCO NORMATIVO DEL PLAN

2.1 METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ley 1474 de 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN: 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 1474 de 2011, ART 73. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del programa Presidencial de Modernización, Eficacia, transparencia y lucha contra la Corrupción, hoy Secretaria de Transparencia

Decreto 4637 de 2011. ART 4: Suprime el programa Presidencial de Modernización, eficacia, Transparencia y lucha contra la corrupción. **ART 2:** Crea la secretaria de Transparencia en el DAFP

Decreto 1649 de 2014. ART 15. Función 15 Secretaria de Transparencia: Debe señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que deberán elaborar las entidades del orden nacional y territorial

Decreto 1081 de 2015. ARTS. 2.1.4.1 y siguientes: Señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano." **ARTS 2.2.22.1:** Establece que el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte integrado de Planeación y Gestión

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

2.2. TRAMITES

Decreto 1081 de 2015. ARTS 2.2.22.1: Establece que el plan Anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte integrado de Planeación y Gestión

Decreto 1083 de 2015: titulo 24: Regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites autorizados por la ley y crear instancias para los mismos efectos

Decreto Ley 019 de 2012: Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 962 de 2005: dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos.

2.3. MECI

Decreto 943 de 2014: ART 1 y siguientes: Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control y Interno para el Estado colombiano

Decreto 1083 de 2015 ARTS 2.2.21.6.1 y siguientes: Adopta la actualización del MECI

2.4. RENDICION DE CUENTAS

Ley 1757 de 2015. ARTS 76: Promoción y Protección al derecho de participación ciudadana. ART. 48 y siguientes: La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2.5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Ley 1712 de 2014. Estatuto Anticorrupción. ART 9 Literal g: Debe publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan el plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Código 51.02.07.01
		Versión 01	

2.6. ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Ley 1474 de 2011 ART 76: El programa presidencial Modernización Eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones quejas y reclamos, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

DECRETO 1649 DE 2014 ART 15: En las funciones del DAPRE. Funciones de la Secretaria de Transparencia: Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

LEY 1755 DE 2015 ART 1: Regulación del derecho de Petición

2.7. NORMALIZACION INTERNA EAAAY

Resolución No. 185 de 2009 "Por medio de la cual se crea el comité de gobierno en línea"

Resolución No. 688 de 2010 "Por medio de la cual se modifica la resolución 185 de 2009"

Resolución No. 1541 del 28 de octubre de 2014 "Por medio de la cual se dictan directrices de gestión institucional"

Resolución No. 2286 del 26 de Noviembre de 2014 "Por la cual se definen y adoptan las políticas de administración del riesgo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E ESP"

Resolución No. 2289 del 26 de Noviembre de 2014 "Por la cual se actualiza el código de buen gobierno de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E ESP"

Resolución No. 2290 del 26 de Noviembre de 2014 "Por la cual se actualiza y complementa el Marco Estratégico Institucional de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E ESP"

Resolución No 0375 del 23 mayo de 2016 "por el cual se definen y adoptan las políticas de administración del riesgos en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP."

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION 2017

3.1 GENERAL

Fortalecer la Política de Administración del Riesgo en la Empresa de Acueducto alcantarillado y aseo de Yopal mejorando la atención y la calidad de los servicios a la ciudadanía de Yopal con principios de transparencia, honestidad, trabajo digno, austeridad y valores éticos.

3.2 ESPECIFICOS

- ✚ Identificar y consolidar los posibles riesgos de corrupción creando medidas de control y prevención dentro del propósito de disminuirlos y evitarlos
- ✚ Simplificar y racionalizar los trámites para facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios que brinda la EAAAY.
- ✚ Establecer estrategias para asegurar una permanente rendición de cuentas con transparencia, con fácil acceso a la información y mediante comunicación directa con la ciudadanía facilitando el ejercicio del control de social a la gestión institucional de la EAAAY.
- ✚ Implementar estrategias de atención de servicio al ciudadano en busca de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la EAAAY

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 01

4. CONSTRUCCION DEL PLAN

El Plan Anticorrupción para la vigencia 2017 de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal está conformado por los siguientes componentes:

1. Primer Componente: Gestión del riesgo de Corrupción
2. Segundo Componente: Racionalización de Tramites
3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas
4. Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. *Sexto Componente :INICIATIVAS Adicionales Ética y Comité de Convivencia Laboral*

En la elaboración del Plan Anticorrupción para la EAAAY se tienen en cuenta los lineamientos de la ley 1474 de 2011, las políticas nacionales de anticorrupción y las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la secretaria de transparencia de la presidencia de la Republica.

El plan anticorrupción para el 2017 se elaboró con el apoyo de todas las áreas de la Empresa con un enfoque práctico, funcional, y direccionado a la gestión de riesgos de corrupción; de esta manera este plan es de fácil entendimiento y aplicación, direccionado a los aspectos más relevantes de la Empresa de Acueducto alcantarillado y aseo de Yopal.

La elaboración y consolidación del plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2017, se realizó bajo la coordinación de la oficina de planeación de la EAAAY.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017, se publicará en medio de fácil accesibilidad al ciudadano.

La verificación, seguimiento y control al plan anticorrupción 2017 le corresponde a la Oficina de control Interno

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Versión 01

5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, adopta mediante Resolución 0375 de 2016 del 23 de 2016 la política de administración de riesgos; en su alcance la determina de carácter prioritario y estratégico, fundamentada en el modelo de operación por procesos. Donde la identificación, análisis y valoración de los riesgos se suscribirán a los objetivos de cada proceso.

Para la construcción de este componente se inició con el análisis de la gestión del riesgo de la vigencia 2016 donde no se identificó la materialización de ningún riesgo de los planteados.

De igual manera se determinó que muchos de los riesgos identificados en la vigencia 2016 no obedecían a riesgo de corrupción sino a riesgos de gestión. Por esta razón para la construcción del componente de gestión de riesgos 2017, se realizó una revisión más exhaustiva haciendo una identificación de aquellos riesgos que por sus características son de corrupción.

Finalmente y de acuerdo a la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015, se formularon las siguientes acciones a desarrollar para el año 2017:

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2017					
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción					
Subcomponente		Actividades	Metas o Producto	Responsable	Fecha
1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisar y Actualizar la política de Administración del Riesgo	Política Revisada y actualizada	Oficina de planeación	15-12-2017
2. Construcción Mapa de Riesgos	2.1	Recopilar, consolidar y ajustar mapa de Riesgos de corrupción 2017	Mapa de riesgos de Corrupción 2017 Actualizado	Oficina de planeación	15-05-2017
3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar mapa de riesgos de corrupción a los	Actas de Socialización	Oficina de planeación	15-12 -2017

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

		funcionarios de la EAAAY			
4. Monitoreo y seguimiento	4.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	31-12-2017
	4.2	Publicar en la página web el seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción	Seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción publicado en página web	Oficina de Control Interno	Fechas de ley: Hasta el décimo día hábil de los meses de Mayo, Septiembre y enero 2018

5.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se construyó el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa de Acueducto alcantarillado y Aseo de Yopal en conjunto con cada una de las direcciones de la Empresa, se unificó y es el documento con la información resultante de la Gestión del riesgo de la EAAAY, y hace parte integral del presente plan. Este documento se adjunta como **Anexo 01**.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

5.2. RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El objetivo de esta estrategia es adelantar acciones que permitan facilitar al ciudadano de manera fácil el acceso a los trámites y servicios que presta la EAAAY

De esta manera para la vigencia 2017 se proyectaron las siguientes acciones:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 2. Racionalización de tramites					
Subcomponente		Actividades	Metas o Producto	Responsable	Fecha
1. Identificación de Tramites	1.1	Establecer el inventario de tramites de la EAAAY incorporados en el SUIT establecidos dentro de las estrategias del comité de gobierno en línea de la EAAAY	Inventario de tramites	Oficina de sistemas	15/12/2017
	1.2	Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan	Actas o soportes de socialización	Oficina de sistemas	15/12/2017
2. Priorización de tramites	2.1	Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. <i>(Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar tramites)</i>	Estrategia de Racionalización de tramites	Oficina de planeación/ líderes de procesos /	15/12/2017
3. Racionalización de tramites	3.1	Optimización de tramites al ciudadano vía Web	Mejoramiento o Visualización, impresión y pago de facturas en línea	Oficina de Sistemas	15/12/2017

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

5.3. RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un mecanismo administrativo de enlace de la Empresa de acueducto Alcantarillado y Aseo con la ciudadanía, y los demás grupos de interés donde busca afianzar la relación EAAAY y Ciudadano, por tal razón se viene trabajando continuamente en la generación de espacios de diálogo directo entre la empresa y los usuarios.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 3. Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Metas o Producto	Responsable	Fecha
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	1.1	Consolidar la información sobre la gestión de la EAAAY del 01 de enero al 31 de octubre 2017	Informe de Gestión Rendición de Cuentas Anual	Oficina de Planeación/ Directores de área	7/12/2017
	1.2	Realizar la publicación del Informe de Rendición de Cuentas en la Página Web de la EAAAY	Informe de Rendición de Cuentas Anual publicado	Oficina de Sistemas / Oficina de Planeación	20/12/2017
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones Aplicando la Transparencia un principio Triple A	2.1	Realizar Audiencias Públicas con la comunidad mínimo una al mes.	Audiencias con la comunidad	Oficina Responsabilidad Social	7/12/2017
	2.2	Realizar Diálogos con los líderes comunitarios	Actas de diálogos líderes comunitarios	Oficina Responsabilidad Social	7/12/2017
	2.3	Ejecutar el programa Radial Charlas triple A	Programas radiales	Oficina de Prensa/	15/12/2017
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de	3.1	Desarrollar el programa Conozcamos nuestra empresa	Acta ejecución de la actividad	Oficina Responsabilidad Social	15/12/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tipo de Documento
Formato

Código
51.02.07.01

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última Modificación
2014-12-19

Versión
01

cuentas					
4. Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A	4.1	Elaborar un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones programadas para la Rendición de Cuentas, incluyendo la evaluación realizada por los participantes de los eventos realizados durante el año	Divulgación de la Audiencia Pública	Oficina de Planeación Oficina de Prensa Oficina Responsabilidad Social	29/01/2018
	4.2	Evaluar el proceso de Rendición de cuentas	Informe de Evaluación	Oficina de Control Interno	31/01/2018

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal mediante este mecanismo busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y a los servicios que presta, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 4. Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Metas o Producto	Responsable	Fecha
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Análisis de Mejoramiento del Área PQRS de la EAAAY	Propuesta de mejoramiento	Oficina de PQRS	15/12/2017
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Adoptar los protocolos de atención al ciudadano	Informe de mejoramiento	Oficina de PQRS	15/12/2017
4. Talento Humano	3.1	Capacitación de mejoramiento en la atención al usuario a los funcionarios de las personas encargadas del área de PQRS	Acta de capacitación	Oficina de PQRS	15/12/2017
5. Normativo y procedimental	4.1	Mejorar los procedimientos del área de PQR	Procedimientos actualizados	Oficina de planeación/ Oficina de PQRS	15/12/2017
6. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	Informe de satisfacción del usuario	Oficina de PQRS	15/12/2017

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La empresa mediante este componente busca mejorar e implementar acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Metas o Producto	Responsable	Fecha
1.Lineamientos de transparencia Activa Aplicando "la Transparencia un Principio Triple A"	1.1	Hacer seguimiento a la información publicada en la página WEB para verificar cumplimiento de normatividad vigente (Ley 1712 de 2014)	Informe de seguimiento	Oficina Control interno	31/12/2017
2.Lineamientos de transparencia Pasiva Aplicando "la Transparencia un principio Triple A"	2.1	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones	Informe de cumplimiento	Oficina Control interno	31/12/2017
3.Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	3.1	Revisar y actualizar el Inventario de información publicada	Inventarios de Información publicada	Oficina de Sistemas	15/12/2017
	3.2	Realizar un esquema de publicación de Información	Esquema de Publicación	Oficina de prensa/ Oficina de Sistemas	15/12/2017
3. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para todos los grupos étnicos	Formatos alternativos	Oficina de prensa/ Oficina de Sistemas	15/12/2017

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.07.01
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Versión 01

4. Monitoreo y acceso a la información Pública	5.1	Realizar seguimiento de Solicitudes de acceso	Informe PQRS	Oficina de PQRS	15/12/2017
--	-----	---	--------------	-----------------	------------

5.6. INICIATIVAS ADICIONALES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017					
Componente 6. Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Metas o Producto	Responsable	Fecha
1. Código de Ética Aplicando la Transparencia un principio Triple A	1.1	Fortalecimiento de la cultura de ética en los funcionarios de la EAAAY dando aplicación como la Transparencia un principio Triple A	Jornadas de sensibilización Código de ética	Responsabilidad Social	15/12/2017
2. Comité de Convivencia	2.1	Dar a conocer el Comité de convivencia como medio de dirimir conflictos entre los trabajadores de la EAAAY	Jornadas de sensibilización	Comité de Convivencia	15/12/2017

5. ANEXOS

6.1: ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN