

## RESOLUCIÓN No. 00097 DE 2023 Del 25 de enero de 2023

### “Por medio de la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2023 de la EAAAY”

El Gerente de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en uso de sus facultades legales, atribuciones estatutarias y en concordancia con la Ley 1474 de 2011 reglamentado por el Decreto 1081 de 2015, el Decreto 124 de 2016 y

#### CONSIDERANDO:

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del Control Interno y las funciones a cumplir por las Oficinas de Control Interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 modificado por el Decreto 124 de 2016 y sus decretos reglamentarios establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de gestión pública;

Que el Decreto 1081 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, en el título IV parte 1 libro 2 artículos 2.1.4.1 al 2.1.4.9 reglamenta lo relativo al “plan anticorrupción y atención al ciudadano”;

Que el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 fue sustituido por el Decreto 124 de 2016, en lo relativo al “plan anticorrupción y de atención al ciudadano”;

Que mediante la Resolución N° 812.43.00.0525.18 del 18 mayo de 2018 “Por la cual deroga la resolución N° 0375.16 y se define y adopta la política de Gestión del Riesgo en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP”;

Que mediante la Resolución N° 812.43.00.1368.19 del 10 octubre de 2019 “Por la cual se adopta la política de transparencia, acceso a la información pública y Lucha contra la corrupción en marco del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG – en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP”;

Que la elaboración del plan anticorrupción se realizó con participación de las áreas misionales y de apoyo de la EAAAY de acuerdo con las políticas del MIPG.

Que, en virtud de lo anterior, se hace necesario aprobar y adoptar el plan anticorrupción y atención al ciudadano de la EAAAY EICE ESP vigencia 2023.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.29
			<b>Versión</b> 06	

812.43.00.00097.23

Página 2 de 2

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTICULO 1º.** Aprobar y Adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO de la EAAAY EICE – ESP, para el año 2023, el cual forma parte integral del presente Acto Administrativo.

**PARÁGRAFO:** El plan aprobado en este artículo estará integrado por cinco capítulos de la siguiente manera: El primer capítulo nos describe la planeación estratégica de la Empresa, el segundo establece el marco legal del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el tercero delimita Objetivos del Plan, el Cuarto plasma sobre los principios y el quinto capítulo determina sobre los componentes del plan (Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas anti trámites, la Rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano).

**ARTICULO 2º.** Los directores y líderes de cada uno de los procesos serán los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas de la Empresa.

**ARTICULO 3º.** La oficina asesora de Control Interno de gestión será responsable de realizar el seguimiento y control del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO de la EAAAY EICE – ESP.

**ARTÍCULO 4º.** Socializar el Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2023 al comité de gestión y desempeño, a los trabajadores y comunidad general a través de medios electrónicos, carteleras, y folletos.

**ARTICULO 5º.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias;

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Yopal, a los veinticinco (25) días del mes de enero de 2023.

  
**JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA**  
**GERENTE – EAAAY EICE - ESP**

Elaboró // Consolidó: Adriana Rosas Valderrama // Profesional Unidad Planeación

Revisó: Rafael Antonio Rodríguez López // Asesor Jurídico

Lorena Chaparro // Oficina Jurídica

**Anexo No. 1. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.**

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión</b> 06		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 1 de 22

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 2023



## EAAAY EICE-ESP

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO // 25 DE ENERO DE 2023**

Consolidó: Adriana Cristina Rosas Valderrama // Profesional Unidad de Planeación

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión 06</b>		

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
1	<b>GLOSARIO</b>	5
2	<b>OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION 2022</b>	6
3	<b>ALCANCE</b>	7
4	<b>CONTEXTO NORMATIVO</b>	7
5	<b>LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS</b>	9
6	<b>DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	9
6.1	<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>	10
6.1.1	Objetivo	10
6.1.2	Diagnóstico	10
6.1.3	Mapa de riesgos de corrupción	12
6.2	<b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	12
6.2.1	Objetivo	13
6.2.2	Diagnóstico	14
6.3	<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	14
6.3.1	Objetivo	14
6.3.2	Equipo y recursos	14
6.3.3	Diagnostico	14
6.3.4	Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	14
6.4	<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	16
6.4.1	Objetivo	16
6.4.2	Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos	16
6.5	<b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	20
6.5.1	Objetivo	20
6.6	<b>INICIATIVAS ADICIONALES</b>	21
6.6.1	Objetivo	21
7	<b>ANEXOS</b>	22
8	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	22

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión</b> 06		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 3 de 22

## INTRODUCCIÓN

Este Plan busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la 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", que establece que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"; y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". Contempla además lo señalado en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

- MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Los componentes del Plan se describen a continuación:

a) Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública - Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 4 de 22

c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual

toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

f) Iniciativas Adicionales: La EAAAY incorporó estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia, eficiencia en el uso de los recursos, físicos y tecnológicos, a través de actividades que contribuyen a la ética para prevención de la corrupción.

Mediante el presente plan anticorrupción la EAAAY EICE-ESP se compromete a fortalecer las acciones de lucha en contra de la corrupción, desde un enfoque estratégico y operacional, mejorando los controles, implementando las políticas, definiendo acciones de sensibilización y capacitación, incluyendo un enfoque de participación ciudadana y control social y buscando mejorar los mecanismos de interacción con los ciudadanos. Teniendo como horizonte el logro de los mencionados objetivos, la EAAAY acometió la tarea de definir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.759-4</p>	<h1>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</h1>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27 <b>Versión</b> 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 5 de 22

## 1. GLOSARIO

**Aceptación de riesgo:** Decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidades de un riesgo en particular.

**Administración de riesgos:** Cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.

**Amenazas:** Causa potencial de un incidente no deseado, el cuál puede ocasionar daño a un sistema o a una organización.

**Análisis de riesgo:** Uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

**Apetito al riesgo:** Magnitud y tipo de riesgo que una organización está dispuesta a buscar o retener.

**Confidencialidad:** Propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

**Control:** Medida que modifica al riesgo (Procesos, políticas, dispositivos, prácticas u otras acciones)

**Control de riesgos:** Parte de la administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.

**Corrupción:** Mal uso del poder para beneficio propio.

**Evaluación de riesgos:** Proceso global de análisis de riesgo y evaluación de riesgo. El proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos comparando el nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados, niveles de riesgo, objetivos u otro criterio.

**Gestión de riesgos:** Aplicación sistemática de políticas, procedimientos, estructuras y prácticas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos. Cultura, procesos y estructuras dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.

**Impacto:** Se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha Última Modificación</b>		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
	2011-04-07	2021-11-04		<b>Código:</b> 51.29.06.27
				<b>Versión</b> 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 6 de 22

**Integridad:** Propiedad de exactitud y completitud.

**Lucha contra la corrupción:** Conjunto de medidas o acciones específicas que buscan prevenir, investigar y sancionar los delitos asociados con la corrupción.

**Mapa de Riesgos:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo.

**Modelo Integrado de Planeación y Gestión "MIPG":** Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "PAAC":** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

**Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Riesgo de Gestión:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

**Riesgo Inherente:** Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

**Riesgo Residual:** Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.

**Vulnerabilidad:** Representa la debilidad de un activo o de un control que puede ser explotada por una o más amenazas.

**Tolerancia al riesgo:** Son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes

## 2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023

Este Plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan a la EAAAY EICE-ESP la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 06	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 7 de 22

corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; y estrategias encaminadas a garantizar la ética bajo los principios de articulación interinstitucional: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y medio ambiente.

### 3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 es aplicable a todos los procesos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal.

### 4. CONTEXTO NORMATIVO

La formulación e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2023 se sustentan en los siguientes Ordenamientos:

- ✓ Constitución Política de 1991
- ✓ Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ Ley 1474 del 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.
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<h2>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</h2>			
	Fecha de Elaboración	Fecha Última Modificación		Tipo de Documento: FORMATO
	2011-04-07	2021-11-04		Código: 51.29.06.27
				Versión 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 8 de 22

- ✓ Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ Ley 2106 de 2019: Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- ✓ Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- ✓ Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- ✓ Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- ✓ Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado
- ✓ Resolución EAAAY No. 185 de 2009 "Por medio de la cual se crea el comité de gobierno en línea"
- ✓ Resolución EAAAY No. 688 de 2010 "Por medio de la cual se modifica la resolución 185 de 2009"
- ✓ Resolución EAAAY No. 1541 del 28 de octubre de 2014 "Por medio de la cual se dictan directrices de gestión institucional"
- ✓ Resolución EAAAY 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 EAAAY 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 EAAAY 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 EAAAY No 0375 del 23 mayo de 2016 "por el cual se definen y adoptan las políticas de administración de riesgos en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP."
- ✓ Resolución EAAAY No. 0525 DE 2018 Del 18 de mayo de 2018 "Por la cual deroga la resolución N° 0375.16 y se define y adopta la política de Gestión

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.735-4</p>	<h1>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</h1>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión</b> 06		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 9 de 22

del Riesgo en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP”

- ✓ Resolución EAAAY No. 1149 DE 2018 del 7 de noviembre de 2018 “Por la cual se adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY”
- ✓ Resolución EAAAY No. 1368 de 2019 del 10 de octubre de 2019 “Por la cual se adopta la política de Transparencia, acceso a la información Pública y Lucha contra la Corrupción en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY EICE-ESP”
- ✓ Resolución EAAAY No. 1369 de 2019 del 10 octubre de 2019 “Por la cual se adopta la Política de Racionalización de Trámites en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY EICE-ESP”

## 5. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS

Atendiendo los lineamientos del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, el plan diseñado por la EAAAY EICE-ESP, incluye seis componentes: el primero de ellos, Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción; el segundo, Racionalización de los Trámites; el tercero, Rendición de Cuentas; el cuarto, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano; el quinto, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información y el sexto, Iniciativas Adicionales. Para la construcción de este PAAC, se tuvo en cuenta la Identificación de Riesgos de Corrupción que los procesos han realizado, los cuales se han consolidado en el Mapa de Riesgos que se despliega en el Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción.

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

Para la aplicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se han incorporado las Políticas de la Empresa. La ciudadanía tiene derecho a informarse permanentemente, dicha información no debe ser materia de reserva, excepto en los casos estipulados en la ley. Se aplicará la Transparencia Activa para la divulgación de la Información a través de los canales e instrumentos, con los cuales cuenta la EAAAY EICE-ESP

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión 06</b>		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 10 de 22

## 6.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

### 6.1.1 Objetivo:

Identificar los riesgos de corrupción a los que está expuesta la EAAAY EICE-ESP en el cumplimiento de su misión, así como identificar e implementar las acciones de control y seguimiento que prevengan los eventos de corrupción.

### 6.1.2 Diagnóstico:

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, adoptó mediante Resolución 0525 del 18 mayo de 2018 la política de Gestión del Riesgo; 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 2023, teniendo como base el informe presentado por la Unidad de Control Interno donde no se identificó la materialización de ningún riesgo de los planteados, pero si se identifican acciones de mejora para la calificación y manejo del riesgo.

Con la publicación de la guía de administración de riesgos expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la EAAAY EICE ha ajustado la metodología para los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad de la información. Motivo por el cual se presenta para la vigencia 2022 los mapas de riesgos actualizados.

La Empresa inicia la gestión de riesgos identificando el contexto estratégico del riesgo, instrumento que contiene las principales debilidades y amenazas a la gestión del riesgo, e insumo importante para una adecuada identificación de los riesgos.

A continuación, se presentan las acciones a seguir para la administración de los riesgos de corrupción en el año 2023:

<b>COMPONENTE 1:</b>	
<b>GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>	
<b>Objetivo:</b>	<b>Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital.</b>

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 11 de 22

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Política de Administración del Riesgo	Mesa de trabajo para construcción capítulo seguridad digital	Actualización de la Política de Administración de Riesgo.	construcción: Todos los procesos	segunda semana marzo 2023
	Generar circular y recordatorios por parte del departamento administrativo y sistemas, para depurar información de la red y de los equipos, respecto de información personal		consolidación: Oficina de Planeación	tercera semana de marzo 2023
	Implementar manual de imagen corporativa en el hardware		Jefe departamento Administrativo Profesional Oficina de sistemas	Periódica cada 3 meses
	4 jornadas de socialización a través de: Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web		Profesional Oficina de sistemas	Periódica cada 3 meses
		Política de Administración del Riesgo socializada	Oficina de planeación	1ra socialización: mayo 2023 Periódica cada 3 meses
2. Construcción Mapa de Riesgos	Actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción, gestión, e informáticos,	Mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital actualizado	construcción: Todos los procesos	enero - marzo 2023
			consolidación: Oficina de Planeación	abr-23
3. Consulta y Divulgación	1 jornada de socialización a través de: Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web para los funcionarios de la EAAAY y grupos de interés	Mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital socializado	Oficina de planeación	abr-23
4. Monitoreo y seguimiento	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área	Mapa de riesgos vigente	Jefes de área	mensual

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión 06</b>		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023  
Página 12 de 22

	Seguimiento al mapa de riesgos mediante la identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada proceso	Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	cuatrimestral
--	--	--	----------------------------	---------------

### 6.1.3 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 unifico y es el documento con la información resultante de la Gestión del riesgo de la EAAAY, y hace parte integral del presente plan.

Los primeros responsables en la gestión del riesgo de corrupción son los Líderes de Procesos, quienes deben identificar y controlar los riesgos asociados a sus procesos. Es así como se han identificado los riesgos para cada uno de los treinta y tres (33) procesos de la Entidad, documentándose la matriz en el formato MATRIZ RIESGOS DE CORRUPCIÓN; donde se describen los riesgos de corrupción y sus características, los mecanismos de control existentes, las acciones de monitoreo y seguimiento por parte de las dependencias líderes de los procesos. La EAAAY abrió el año 2023 con un total de 94 riesgos, 37 son de gestión y 57 son de corrupción.

Los mapas de riesgos se publican para consulta de la ciudadanía en la página web, en la ruta: <https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano/>

Este documento se adjunta como **Anexo 01**.

### 6.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020, Ley 1955 de 2019, Decreto 2106 de 2019, Decreto Ley 019 de 2012 y la Ley 1474 de 2011, se planteó la estrategia de racionalización de trámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023.

#### 6.2.1 Objetivo:

Desarrollar las actividades tendientes a mejorar los procesos administrativos internos con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por la EAAAY EICE-ESP, orientadas a su simplificación, estandarización, optimización, automatización y eliminación de aquellos que

sean innecesarios, logrando más eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

## 6.2.2 Diagnóstico:

A la fecha la EAAAY cuenta con 13 trámites identificados; igualmente con 2 OPAS. Para la vigencia 2023, se proyectaron las siguientes acciones:

COMPONENTE 2:				
RACIONALIZACION DE TRAMITES				
Objetivo:	Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Identificación de Tramites	2 jornadas de capacitación sobre tramites en línea y opas en el SUIT	Todos los líderes de procesos capacitados	Recursos Humanos	Semestral
	Comunicación solicitando que hagan la revisión		Unidad de planeación	feb-23
	Entrega de información por parte de las áreas responsables	Diagnóstico de trámites y OPAS que haya en la entidad, que estén o no registrados en el SUIT	todos	mar-23
	Consolidar información		Unidad de planeación	mar-23
	Comunicación personalizada para que realicen la revisión	Revisión y actualización de trámites y OPAS registrados en la plataforma SUIT, por cambio de norma o actualización de proceso interno. Transformación en un real tramite en línea	Unidad de planeación	feb-23
	Revisión de trámites y OPAS		Dir. Comercial, Dir. Técnica	mar-23
	Documentar en formatos establecidos los nuevos tramites y opas para cargue en plataforma		Todos los procesos	mar-23
2. Priorización de tramites	Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar tramites)	De acuerdo a la revisión del punto, se prioricen los que se van a certificar.	Oficina de planeación/ líderes de procesos /	may-23
3. Racionalización de tramite	Optimización de tramites al ciudadano vía Web	Tramites certificados por SUIT y estén en la página web institucional	Oficina de sistemas	jun-23

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión 06</b>		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 14 de 22

## 6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La EAAAY EICE-ESP con el fin de promover un control social efectivo e incluyente en su gestión, establece como un componente principal del mismo, el fortalecimiento de la participación ciudadana y el control social; para tal efecto, implementa un proceso permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía y sus usuarios, con estrategias para promover la participación ciudadana y el control social, con articulación local en los temas relacionados con la infraestructura vial y el espacio público, con cada uno de los agentes sociales e institucionales que operan en el territorio, en el marco de la descentralización y la proximidad institucional.

### 6.3.1 Objetivo:

Desarrollar actividades tendientes a definir e implementar mecanismos de participación y control ciudadano, garantizando la generación permanente de espacios para el suministro de la información de la Entidad y la promoción del diálogo, fomentando la comunicación en doble vía entre la EAAAY, y los demás actores interesados en los resultados de la gestión de la Empresa.

### 6.3.2 Equipo y recursos:

El equipo que lidera la rendición de cuentas en la Entidad está compuesto por la Gerencia, la Unidad de Planeación, la Oficina de PQR y la Oficina de Prensa. Las demás dependencias participan suministrando los recursos (humanos, técnicos y logísticos) y la información que se requiera dependiendo los diferentes temas a tratar en las actividades de la rendición de cuentas.

### 6.3.3 Diagnóstico:

En el año 2022 no se realizó audiencia pública de rendición de cuentas. Durante todo el año se realizaron ejercicios permanentes de generación de información por los diferentes canales de la Entidad generando espacios de diálogo con la ciudadanía.

### 6.3.4 Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés:

En el marco de la mejora continua para el proceso de responsabilidad social y participación ciudadana que adelanta la Empresa en aras de garantizar una atención de calidad y respeto para los ciudadanos, se actualiza periódicamente la caracterización de los ciudadanos con el objetivo de:

- ✓ Aumentar el conocimiento que la Entidad tiene de los usuarios que demandan los servicios.

- ✓ Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la Entidad y sus usuarios
- ✓ Enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacía aquellos que más lo requieren.
- ✓ Permitir la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación ciudadano – Entidad.

Para el 2023 se proyectaron las siguientes acciones:

COMPONENTE 3:				
RENDICION DE CUENTAS				
Objetivo:	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Elaborar informe de gestión vigencia 2022	publicación en la página web	Oficina de Planeación	mar-23
	Elaborar informe de control social vigencia 2022	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	Oficina de prensa / oficina de planeación	mar-23
	Informe de rendición de cuentas vigencia 2022	cronograma según guía, publicación de informe en página web.	Oficina de Planeación	mar-23
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementación del botón participa	botón participa en funcionamiento	oficina de sistemas	ene-23
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	8 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	Continuo
	Diálogos participación ciudadana (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	20 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	Continuo
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realización de socialización públicas con comunidades	5 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	informe cada tres meses

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
				<b>Versión</b> 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023  
Página 16 de 22

	Publicaciones de boletines	5 boletines o mensajes en medios masivos	prensa	Continuo
4, Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional	Informe de empalme	Informe	construcción: Todos los procesos	según cronograma
			consolidación: Oficina de Planeación	
	Informe general de la Rendición de cuentas corte a septiembre 2023	Informe	construcción: Todos los procesos	según cronograma
			consolidación: Oficina de Planeación	
	Evaluar la conformidad de las acciones rendición de cuentas de acuerdo a lo definido en la política de participación ciudadana.	Informe socializado con el nivel directivo	oficina de Control interno	según cronograma

## 6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 6.4.1 Objetivo:

Prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, facilitando el acceso a los trámites y servicios dispuestos por la Entidad, y brindando herramientas para ejercer sus derechos.

### 6.4.2 Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos:

- Canal telefónico:

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios a través de nuestro canal telefónico así:

(60+8) 6345001

Línea 116

Celular o WhatsApp Oficina Central: 3153633277 de 7:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión</b> 06		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 17 de 22

Celular o WhatsApp Oficina La Bendición: 3225086486 de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

- Canal virtual

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: [www.eaaay.gov.co](http://www.eaaay.gov.co) dando clic en el menú de "Servicio al cliente", ingresando en el submenú "Peticiones y Reclamaciones".

Las PQR también se pueden remitir a los correos electrónicos [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co), [pqr@aaaay.gov.co](mailto:pqr@aaaay.gov.co) y por medio de la APP.

Las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizarán de manera personal con el mensajero de la Empresa, correo certificado de SERVIENTREGA y por el correo electrónico [notificacionespqr@aaaay.gov.co](mailto:notificacionespqr@aaaay.gov.co) y publicación de la respuesta en la página web de la Empresa [www.eaaay.gov.co](http://www.eaaay.gov.co).

Desde el mes de junio de 2021 se cuenta con chat interactivo, disponible en la página de la empresa [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co).

- Canal presencial

Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Cra 19 No.21-34, en la ciudad de Yopal-Casanare, de 7:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. y MZ-66 LT-1,2,3 CIUDADELA LA BENDICIÓN de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en el primer piso.

- Canal escrito

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Carrera 21 No 15-57, primer piso de 7:00 a.m. a 12:00 y de 02:00 a 5:00 p.m. (atención durante los días hábiles).

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
			<b>Versión</b> 06	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 18 de 22

Los correos electrónicos que llegan a eaaay@eaaay.gov.co , son radicados en la ventanilla única de la oficina de archivo y procesos y remitidos por planilla a la oficina de PQR para dar trámite y respuesta.

En la atención a los canales, la entidad gestiona los requerimientos ciudadanos a través del sistema QF DOCUMENT que permite el registro, trámite, respuesta y consulta, garantizando la seguridad de la información y medición del nivel de oportunidad de respuesta.

La Oficina de PQR cuenta con personal idóneo para la atención por los diferentes canales, brindando calidad y calidez en el servicio, cumpliendo siempre con los atributos mínimos para ello, como son: confiabilidad, amabilidad, trato digno, efectivo y oportuno.

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.

<b>COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>OBJETIVO:</b>	<b>Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad</b>			
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>METAS PROGRAMADAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Realizar informes cada semestre a la alta dirección, para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.	2 - Informes	Oficina de PQRS	semestral
	Caracterización de grupos de valor	1 - Informe	Responsabilidad Social	segundo trimestre
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.	Garantizar personal para mantener el canal operativo  Garantizar la operatividad técnica de los canales	Departamento financiero, Departamento administrativo - Oficina de Sistemas - Director Comercial - Oficina de PQRS	continuo

Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 19 de 22

	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.	Herramienta habilitada en la página WEB	Oficina de PQRS	continuo
3. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionarios de PQR capacitados en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.	Realizar 4 capacitaciones	Oficina de PQRS	semestral
	Manejar lenguaje claro en la atención al usuario interno y externo	Todo el personal administrativo de la EAAAY capacitado con el curso de lenguaje claro del DNP	Recursos Humanos	jun-23
	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	Realizar 1 campaña	Oficina de PQRS	sep-23
4. Normativo y procedimental	Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.	Liderar la gestión de la realización del diagnóstico	Oficina de PQRS - Departamento Financiero	01-jun-23
	Gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial para que permita: - adjuntar archivos y/o documentos. - cuente con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. - emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad - emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones,	Software comercial optimizado	Oficina de PQRS / Oficina de sistemas	01-jun-23



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 20 de 22

	quejas, reclamos y denuncias.			
	Construcción de la estrategia de atención al ciudadano	mesa de trabajo para la construcción	Comité de gestión y desempeño institucional	may-23
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 - Informes de satisfacción del usuario	Oficina de PQRS	semestral

## 6.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad, desde el 2014 se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014, la cual se dispuso en la página web de la EAAAY para su consulta. La Oficina de Control Interno realizó informe de cumplimiento para la actual vigencia y de allí se identificaron oportunidades de mejora para un cumplimiento más efectivo de la Ley.

### 6.5.1 OBJETIVO:

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulados por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015; según la citada normatividad, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

A continuación, se describen las acciones a ejecutar en el marco de la ley de transparencia:

COMPONENTE 5:				
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Objetivo:	Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la entidad en desarrollo de su misión.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1.Lineamientos de transparencia Activa	Mantener actualizada la página web de acuerdo a la resolución 1519 de 2020 del mintic	Actualización página web	Todos / Oficina de Sistemas	oct-23

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.06.27
		<b>Versión 06</b>		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 21 de 22

2. Lineamientos de transparencia Pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad de las solicitudes de información realizadas a la entidad	Informe de seguimiento de	Oficina Control interno	anual
3. Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	Registro de activos de información	Solicitud de información, consolidación y publicación en la página web.	Oficina de archivo	oct-23
	Índice de información clasificada Esquema de publicación de información programa de gestión documental Tablas de retención documental Inventario documental	Diligenciamiento de formatos y suministro de información relacionada a la gestión documental y solicitada.	Todos los procesos	según cronograma
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje	Socializar en un video en redes sociales apoyo visual en lenguaje de señas o escrito.	Oficina de prensa	oct-23
5. Monitoreo y acceso a la información Pública	Aplicar la matriz ITA de verificación de la Procuraduría general de la Nación	Informe de seguimiento de	Oficina Control interno	segundo semestre

## 6.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Esta iniciativa liderada por la gerencia y demás miembros de la Alta Dirección, permite la implementación de mecanismos de prevención y control más contundentes que permitan prevenir la consolidación de hechos de corrupción.

### 6.6.1 OBJETIVO:

Brindar la posibilidad de denunciar hechos que bajo la sospecha razonable, puedan ser considerados de corrupción al correo [controldisciplinario@eaaay.gov.co](mailto:controldisciplinario@eaaay.gov.co), bajo absoluta confidencialidad.

A continuación, se describen las acciones que se deben ejecutar para la vigencia 2023:



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2023

Página 22 de 22

COMPONENTE N° 6:				
INICIATIVAS ADICIONALES				
Objetivos:	Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. código de integridad del trabajador de la EAAAY	Socialización del código de integridad y buen gobierno Socialización Código único Disciplinario	2 socialización	Recursos Humanos	cuatrimestral
2. Políticas de SST	Jornadas de socialización de las políticas de SST	4 socialización	Seguridad Industrial	cuatrimestral

## 7. ANEXOS

Anexo 1. MAPA DE RIESGOS

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Bogotá, D.C., 2015. Versión 2.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano: Segundo Componente: racionalización de trámites. Bogotá, D.C., 2015. Versión 2.