

	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

812.43.00.0199.20

RESOLUCIÓN No. 0199 DE 2020 Del 30 de Enero de 2020

“Por medio de la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2020 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 realizo con participación de las áreas misionales y de apoyo de la EAAAY de acuerdo con las políticas del MIPG.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	RESOLUCIONES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.05.07	
			Versión 05	

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 2020.

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 2020, 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.

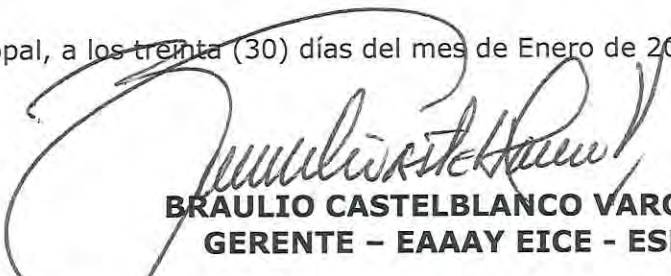
ARTICULO 3º. La oficina asesora de Control Interno de gestión será responsable de realizar el seguimiento y control del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO de la EAAAY EICE – ESP.

ARTÍCULO 4º. Socializar el Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2020 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;

CÚMPLASE

Dada en Yopal, a los treinta (30) días del mes de Enero de 2020.


BRAULIO CASTELBLANCO VARGAS
GERENTE – EAAAY EICE - ESP

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

Revisó: Manolo F. Pérez Díaz // – Asesor Jurídico

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

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

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 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.

El plan anticorrupción y Atención al ciudadano al ser una herramienta de control, apoya el direccionamiento estratégico empresarial y fortalece la estrategia "Transparencia un principio Triple A" como base fundamental del desarrollo y crecimiento de la EAAAY EICE ESP, adicionalmente se da cumplimiento a las políticas institucionales y a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

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

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 EAAAY EICE 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.

Los valores peticos de la EAAAY EICE ESP se enmarcan en los siguientes postulados:

- El interés general prevalece sobre el interés particular
- El cuidado de la vida en todas sus formas
- Los bienes públicos son respetables
- La principal finalidad del estado es contribuir el mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población
- La función primordial de servidor público es servir a la ciudadanía
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

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

- El reconocimiento de los procesos y logros institucionales son fundamentales para el mejoramiento continuo.

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como trabajador de la EAAAY EICE ESP y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos de la EAAAY EICE ESP.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

MEDIO AMBIENTE: Asumo la protección y conservación del medio ambiente, para garantizar su disponibilidad en calidad y cantidad en beneficio del desarrollo común.

1.4 POLÍTICAS EMPRESARIALES

1.4.1 POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO

las políticas pueden ser consultadas en el manual del Modelo Integrado de Gestión y Desempeño de la entidad, dentro de las que se encuentran:

➤ Política General

Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con estándares de calidad, continuidad y cobertura cumpliendo con la normatividad que le aplique enmarcado en el principio de la transparencia y la

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

austeridad del gasto, teniendo en cuenta la operación especial del sistema de acueducto por el funcionamiento de los sistemas de potabilización provisionales y el definitivo. Fomentando la cultura de la transparencia en cada una de las actuaciones de los funcionarios y contratistas que hacen parte integral de nuestros procesos, desarrollando el sentido de pertenencia por nuestra Empresa e impulsando el crecimiento de nuestro talento humano, aplicando tarifas justas y actualizadas a nuestros suscriptores en busca del equilibrio financiero y la sostenibilidad en el tiempo, la conservación del medio ambiente y la mejora de los canales de comunicación con nuestros usuarios descentralizando la atención, serán nuestra prioridad para satisfacer sus necesidades como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios. Desarrollado en el plan de gestión y resultados aprobado para cada vigencia.

La alta dirección se compromete a:

- Proteger la seguridad y salud de sus colaboradores desarrollando actividades enfocadas a la prevención de lesiones, accidentes y enfermedades laborales, a través de la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y la aplicación de los controles respectivos. promover y mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información.
- Proteger el medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación y el uso sostenible de los recursos agua y energía.
- Implementar y mejorar continuamente
- Cumplir los requisitos normativos y otros aplicables a la entidad

➤ **Política de gestión del riesgo:**

La EAAAY se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de riesgo que puedan afectar negativamente el desarrollo de sus procesos, a través de la identificación, analizar los riesgos determinando probabilidad, consecuencia y nivel de riesgo, valoración de los riesgos identificando los controles su efectividad y establecer el debido tratamiento y definir las acciones para prevenirlos o administrarlos, Lo anterior a fin de mitigar el impacto y la probabilidad de aquellos riesgos que por su naturaleza, pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La EAAAY EICE ESP pondrá especial énfasis a los riesgos de corrupción, es decir aquellos eventos en los que, por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesione o afecten los objetivos institucionales, para la obtención de un beneficio particular o privado.

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

Estos se identificarán en cada vigencia, con la participación de todas las áreas en las que se contemplan factores críticos que puedan implicar la ocurrencia de hechos contrarios a la ética pública, a fin de administrarlos, controlarlos y generar acciones preventivas que permitan minimizar o eliminar, las causas de su ocurrencia, esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.0525.18 del 18 mayo de 2018.

➤ **Política de gestión del talento humano**

La EAAAY busca el desarrollo y cualificación de competencias de sus trabajadores, buscando desde la dimensión humana al logro de la estrategia empresarial, a la dignificación de la vida de sus servidores y a la promoción de comportamientos socialmente responsables en sus actuaciones. Esto con la aplicación del plan anual de capacitaciones, el programa de bienestar social y estímulos y los demás temas relacionados con el clima laboral.

Teniendo en cuenta la importancia de los trabajadores en el desarrollo de la función pública, la EAAAY se compromete a:

- Generar espacios que integren a las diversas dependencias mejorando la comunicación y coordinación de funciones.
- Los derechos de los trabajadores se protegen con el desarrollo de condiciones justas y equitativas en el ambiente laboral.
- Buscar el desarrollo integral de los servidores públicos brindando condiciones equitativas y transparencia para lograr beneficios en términos de capacitación, promoción y asignación salarial.
- Los trabajadores de la empresa actúan con responsabilidad e integridad en el cumplimiento de la legislación y las normas, logrando los objetivos trazados en los planes para la comunidad en general, con una adecuada utilización de los recursos humanos, ambientales, técnicos y financieros.

Esto se desarrolla con base a la resolución 824.43.00.1364.19 del 07 octubre de 2019.

➤ **Política de Transparencia, acceso a la información Pública y Lucha contra la Corrupción**

De acuerdo con el direccionamiento estratégico de la EAAAY EICE ESP "En Defensa De Lo Público Con Calidad Y Servicio Oportuno" y "Transparencia un principio AAA" se compromete a realizar una gestión ética y transparente en sus procesos y procedimientos, fortalecer la democracia en el control social y

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

la participación ciudadana, prevenir la corrupción, divulgar las políticas y servicios que presta la empresa y a dar acceso eficiente a la información pública a nuestros usuarios y grupos de interés.

Es complementaria y marco la resolución 0525 de 18 de mayo de 2018 por medio de la cual se define y adopta la política de Gestión del Riesgo en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP y la resolución 1149 de 7 noviembre de 2018 por medio de la cual se adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY.

Adicionalmente, ratifica los principios de gestión documental y trazabilidad de la información, con el fin de contar con reportes confiables y oportunas. Crear y mantener actualizado el registro de activos de información, dando claridad de la información pública y de la información reservada.

Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1368.19 del 10 octubre de 2019.

➤ **Política de Racionalización de Trámites**

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP implementara los desarrollos tecnológicos para brindar a nuestros usuarios, tramites en línea que disminuya tiempo y costos, asimismo, implementara las acciones necesarias para la racionalización normativa, administrativa y tecnológica, en cada uno de los procesos que desarrolla. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1369.19 del 10 octubre de 2019.

➤ **Política de Gobierno Digital**

La EAAAY se compromete a Promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC- , para consolidar a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP en el mejoramiento de la provisión de servicios digitales, el desarrollo de procesos internos eficientes, la toma de decisiones basadas en datos, el empoderamiento de los ciudadanos y el impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, logrados a partir de la consolidación de un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generan valor público en un entorno de confianza digital. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1484.19 del 28 octubre de 2019.

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

➤ **Política de seguridad digital**

Establecer un marco de Gestión de Riesgos Digitales a través del cual se mitiguen las vulnerabilidades y amenazas asociados a los activos de información de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, con el fin de lograr niveles de aceptación razonable del riesgo en relación con los atributos de disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de la entidad. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1485.19 del 28 octubre de 2019.

La EAAAY asegura el cumplimiento de los requisitos normativos, legales y regulatorios, además gestiona los riesgos para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestros usuarios, trabajadores y de la demás información propia de la gestión y prestación de los servicios de acueducto, Alcantarillado y Aseo.

➤ **Política de comunicación e información**

La EAAAY se compromete a realizar la gestión de comunicación orientado a la creación, divulgación, retroalimentación, seguimiento y control de la información institucional divulgada en desarrollo de sus planes, programas y proyectos hacia los diferentes grupos de interés.

La comunicación empresarial estará caracterizada por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y la búsqueda de ambientes de dialogo y colaboración entre trabajadores, sin perjuicio de la jerarquización propia de la estructura institucional; de igual manera se orientará teniendo en cuenta:

- Carácter de la comunicación organizacional
- La información es un bien colectivo
- Apertura y visibilidad en la comunicación con los grupos de interés
- Vocerías institucionales
- Interacción informativa con los organismos de control
- Interacción informativa con otras entidades

La EAAAY se compromete a que los servidores públicos que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure la información que es reserva de la empresa no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.000.755-4	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 20 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la empresa para sus propios intereses.

Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1486.19 del 28 octubre de 2019.

➤ **Política de fortalecimiento organizacional y Simplificación de procesos:**

La EAAAY EICE ESP se compromete a desarrollar todas aquellas actividades que se deben realizar para intervenir, suprimir, reemplazar, modificar, implementar, corregir y/o rectificar lo necesario para mejorar las operaciones de modo que redunde en mejores procedimientos y servicios, en términos de políticas, manuales, planes, objetivos corporativos; o de recursos humanos, técnicos, tecnológicos, físicos y/o económicos, en busca del fortalecimiento organizacional y la simplificación de procesos. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1487.19 del 28 octubre de 2019.

➤ **Política de Responsabilidad Social**

La EAAAY EICE ESP enmarca esta política bajo los preceptos de los estatutos sociales, la misión y visión de la entidad, el código de integridad y buen gobierno, con el fin de mostrar de manera clara la vocación de impulsora del desarrollo y la relevancia que tiene la construcción de una sociedad equitativa, solidaria y ética. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1488.19 del 28 octubre de 2019.

➤ **Política de participación ciudadana**

La EAAAY está comprometida con fortalecer relaciones de confianza y mutuo beneficio a través de la documentación de lineamientos y mejoramiento continuo de mecanismos que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión de la Empresa, demostrando que todas las actuaciones de la EAAAY son visibles, verificables, sostenibles y previsibles, determinadas por una comunicación permanente, fluida y de doble vía con el ciudadano. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1489.19 del 28 octubre de 2019.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 20 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

➤ **Política de relación con órganos de control externo**

La EAAAY se compromete a mantener 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 compromete a implantar acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

La EAAAY se compromete a colaborar con la administración, municipal, departamental y nacional, en la presentación y revisión de proyectos relacionados con la misión empresarial que benefician a la comunidad en general, a la entrega oportuna de informes de gestión y otros informes solicitados. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1490.19 del 28 octubre de 2019.

➤ **Política de defensa Jurídica:**

Establecer la política de prevención del daño antijurídico y de defensa de los intereses de la EAAAY EICE ESP, así como las causas determinantes del daño antijurídico que permita definir los parámetros preventivos con el fin de evitar que las actuaciones administrativas y la toma de decisiones en las distintas áreas y dependencias de la entidad puedan generar hechos u omisiones que vulneren e régimen jurídico aplicable y afecten los intereses de la empresa. Esto se desarrolla con base a la resolución 811.43.00.1491.19 del 28 octubre de 2019.

➤ **Política de servicio al ciudadano**

La EAAAY está comprometida en aportar bienestar y calidad de vida a la sociedad Yopaleña, con la atención personalizada, promoviendo el desarrollo y la calificación del talento humano e implementando nuevas tecnologías para la realización de trámites en línea, con compromiso social y calidez en el servicio, además, de tener una relación con los ciudadanos de una manera equitativa, respetuosa, considerada, diligente y sin distinción alguna. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1497.19 del 01 noviembre de 2019.

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

➤ **Política de gestión documental**

Se realizan actividades enfocadas a la correcta administración física y electrónica de los documentos durante su creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación. Para ello, se cuenta con grupo interdisciplinario que aporta las mejores prácticas en la administración de documentos, priorizando la transparencia y la oportuna atención a los usuarios y los grupos de interés. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1542.19 del 15 noviembre de 2019.

➤ **Política de cero papel:**

Implementación de prácticas orientadas a reducir el uso del papel, a través de la utilización de electrónicos apoyados en la aplicación de tecnologías de la información y de las comunicaciones. Esta se desarrolla en la resolución 827.43.00.0260.16 del 15 de abril de 2016.

➤ **Política De Planeación Institucional Y Política De Seguimiento Y Evaluación Del Desempeño Institucional:**

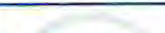
La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, se compromete a establecer los procedimientos y mecanismos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control del plan estratégico institucional y planes de acción de la entidad.

También se compromete a orientar el fortalecimiento institucional, a través del seguimiento, mejoramiento continuo de sus procesos, buscando eficiencia y eficacia en la asignación, uso y administración de sus recursos, maximizando sus acciones teniendo como base el honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Esta se desarrolla en la resolución 812.43.00.1543.19 del 15 de noviembre de 2019.

➤ **Política de control interno:**

La EAAAY asume el control interno como un elemento estratégico para asegurar el logro de los objetivos esenciales. Se promueve el acatamiento, respeto y ejercicio del control interno con el fin de garantizar y propiciar el mejoramiento de la función institucional, así como la autogestión, la autorregulación, y el autocontrol, mediante la adopción, implementación,

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 20 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

difusión, mantenimiento y mejora del Modelo Integrado de Gestión y Planeación - MIPG, integrado en la séptima dimensión de este. esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1630.19 del 5 diciembre de 2019.

➤ **Política Ambiental**

Para alcanzar un desarrollo sostenible, la EAAAY se compromete a fortalecer el desarrollo de programas y prácticas adecuados en el manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales utilizados en la prestación de los servicios públicos, además de promover la formación de los trabajadores y de toda la comunidad en prácticas y normas ambientales, para crear una cultura de protección, respeto y compromiso con el entorno, direccionados al aprovechamiento de residuos sólidos, uso eficiente y disposición del agua para la utilización de mejores alternativas y prácticas en el desarrollo de sus procesos productivos como consecuencia de la huella que generamos. Esto se desarrolla con base a la resolución 812.43.00.1855.19 del 20 diciembre de 2019.

➤ **Política de calidad del laboratorio de aguas**

Es política del laboratorio de análisis de aguas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de El Yopal prestar servicios de análisis físico-químico y microbiológico de aguas crudas y tratadas a nuestros clientes en forma oportuna, eficiente y con criterios de calidad, cumpliendo los requisitos de gestión y técnicos de la norma ISO-IEC-17025-2017, contando con personal competente y comprometido con el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad y a su vez garantizando la confiabilidad, confidencialidad e imparcialidad en todos los ensayos que buscan la satisfacción permanente de nuestros clientes.

1.4.2 OTRAS POLÍTICAS

➤ **Política de tratamiento de datos personales**

El compromiso de la EAAAY es con el adecuado manejo de los datos que reposen en la entidad, es por ello que se compromete a cumplir con la normatividad nacional con relación a la privacidad y protección de los datos personales de personas naturales, que en el desarrollo de las funciones propias de la entidad deba recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir y demás operaciones de tratamiento de datos en calidad de responsable y encargado.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844 099 755-4	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 20 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

➤ **Política de Derechos Humanos**

Para hacer explícito su compromiso frente a los derechos de sus grupos de interés, EAAAY promulga su Política de Derechos Humanos, la cual se suma de manera coherente a sus políticas de Responsabilidad Social y de Gestión del Talento Humano.

➤ **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 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 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 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 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 dependencia, 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 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 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 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.

1.5 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.

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

- 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.

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.

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

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.
- 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 tolerancias 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

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

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 2020 se desarrollarán 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			
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			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 del modelo integrado de Planeación y Gestión

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".

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

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

Decreto 1083 de 2015: título 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

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.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 20 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

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. NORMATIVA 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 de riesgos en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP."

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

RESOLUCIÓN 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"

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.050.755-4	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

RESOLUCIÓN 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 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"

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

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION 2020

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

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

4. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

El Plan Anticorrupción para la vigencia 2019 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

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 2020 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 2020, se realizó bajo la coordinación de la oficina de planeación de la EAAAY.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020, se publicará en medio de fácil accesibilidad al ciudadano como lo es la página web institucional.

La verificación, seguimiento y control al plan anticorrupción 2020 le corresponde a la Oficina de control Interno de gestión.

	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			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 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 2019, 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.

Finalmente, para el desarrollo del documento se tuvo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 oct 2018 y de acuerdo a la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015, se formularon las siguientes acciones a desarrollar para el año 2020:

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

COMPONENTE N° 1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Política de Administración del Riesgo	Socializar la política de Administración del Riesgo	Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web	Oficina de planeación	oct-20
	Revisión de la política de administración de riesgos y su alineación con el marco estratégico	política de administración del riesgo revisada y si es necesario ajustada	Oficina de Planeación	jul-20
2. Construcción Mapa de Riesgos	Recopilar, consolidar y ajustar mapa de Riesgos 2020	Mapa de riesgos Actualizado	Oficina de planeación	ene-20
	Publicar en la página web el Mapa de riesgos	Mapa de riesgos publicado	Oficina de planeación	ene-20
3. Consulta y Divulgación	Socializar mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios de la EAAAY y grupos de interés	Actas de Socialización, folleto informativo y publicación en la página web	Oficina de planeación	mar-20
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	De acuerdo con la programación de revisión de los procesos
	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	31/12/2020

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 unifico 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**.

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 2020 se proyectaron las siguientes acciones:

COMPONENTE N° 2 RACIONALIZACION DE TRAMITES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Identificación de Trámites	Establecer el inventario de tramites de la EAAAY incorporados en el SUIT establecidos dentro de las estrategias del comité de Gobierno Digital de la EAAAY. Especificando si son trámites u OPAS	realizar un Inventario de trámites y OPAS registrados en la plataforma SUIT y revisar cada uno si hay alguna actualización o cambio de normativa.	Oficina de sistemas	15/07/2020
	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	16/03/2020
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)	Estrategia de Racionalización de tramites	Oficina de planeación/ líderes de procesos /	segundo semestre 2020
3. Racionalización de tramite	Optimización de tramites al ciudadano vía Web	Visualización asertiva de los trámites y OPAS aprobados por el DAFP y registrados tanto en la plataforma SUIT como en nuestra la página web www.eaaay.gov.co	Oficina de sistemas	30/03/2020

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

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

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.

COMPONENTE 3. RENDICION DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Elaborar informe de gestión vigencia 2020	publicación en la página web	Oficina de Planeación	Trimestre 1
	Elaborar informe de avance y progreso de responsabilidad social	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	Oficina de responsabilidad social	Semestre 1 Semestre 2
	Elaborar informe de control social vigencia 2020	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	Oficina de prensa / oficina de planeación	Trimestre 1
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés vigencia 2020	Evento realizado	Oficina de Planeación	Trimestre 3
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	25 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	Semestre 1 Semestre 2
	Diálogos triple A (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	10 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	Semestre 1 Semestre 2
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realización de audiencias públicas con comunidades	2 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	Semestre 1 Semestre 2
	Publicaciones de boletines o mensajes de responsabilidad social	4 boletines o mensajes en medios masivos	Oficina de responsabilidad social/prensa	dic-20

	Publicación de la gestión relacionada con Responsabilidad Social (Informe de progreso del año anterior, publicaciones de avances y principales resultados)	3 publicaciones en medio escrito local de amplia circulación o página web	Oficina Responsabilidad Social/prensa	abr-20
4, Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio	Resultados de la encuesta de percepción	Oficina de prensa / oficina de planeación	cuatrimestre 3
	Informe general de la Rendición de cuentas	Informe socializado con el nivel directivo	Oficina de planeación	cuatrimestre 3
	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	Anual

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.

COMPONENTE N° 4. ATENCION AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
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	Semestre 1 Semestre 2
	Caracterización de nuestros usuarios	1 - Informe	Oficina de PQRS - Responsabilidad Social	trimestre 4

Fecha de Elaboración
2014-12-19

**Fecha Última
Modificación**
2014-12-19

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.07.01

Versión 01

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.	Entrega de Celular con Plan de Minutos y Datos - Computador	DAF - Oficina de Sistemas - Director Comercial - Oficina de PQRS	Semestre 2
	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	Semestre 2
	Actualización de procedimientos respecto de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta.	Procedimiento actualizado y creación de formatos	Oficina de PQRS	Trimestre 4
COMPONENTE N° 4. 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 8 capacitaciones	Oficina de PQRS	Trimestre 2 Trimestre 4
	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	trimestre 4
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.	Realizar Informe diagnóstico	Oficina de PQRS	trimestre 4

Fecha de Elaboración
2014-12-19

**Fecha Última
Modificación**
2014-12-19

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.07.01

Versión 01

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 petionario - permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia - permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Software comercial optimizado	Oficina de PQRS	Trimestre 4
Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Elaboración de procedimiento	Oficina de PQRS	Trimestre 3
Publicar en la página web la siguiente información - Mecanismos Para La Atención Al Ciudadano - Localización Física, Sucursales O Regionales, Horarios Y Días De Atención Al Público - Derechos De Los Ciudadanos Y Medios Para Garantizarlos (Carta De Trato Digno) - Mecanismos Para Presentar Quejas Y Reclamos En Relación Con Omisiones O Acciones De La Entidad - Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Solicitudes De Acceso A La Información	Solicitar a la oficina de sistema clave para cargue de información y/o hacer entrega de la información mencionada para publicarla en la página web	Oficina de PQRS	dic-20

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

5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	de 2 - Informes de satisfacción del usuario	Oficina de PQRS	dic-20
-------------------------------------	--	---	-----------------	--------

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

COMPONENTE N° 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1.Lineamientos de transparencia Activa	Aplicar la matriz ITA de verificación de la Procuraduría general de la Nación	Informe de seguimiento	Oficina Control interno	sep-20
	Mantener disponible para consulta la información requerida en la Ley 1712 de 2014 y demás información relacionada con transparencia	Actualización página web	Oficina de Sistemas	Semestre 1 Semestre 2
2.Lineamientos de transparencia Pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones	Informe de seguimiento	Oficina Control interno	sep-20
3.Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	Revisar y actualizar el Inventario de información publicada	Inventario semestral de Información publicada	Oficina de Sistemas	jul-20
	Política de comunicaciones	1 - Socialización política de comunicaciones de la EAAAY	Oficina de prensa	dic-20
4.Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje	Incluir en un video en redes sociales apoyo visual en lenguaje de señas	Oficina de prensa	dic-20

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.755-4	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 20 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Ultima Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

5. Monitoreo y acceso a la información Pública	Realizar seguimiento de Solicitudes de acceso	Informe PQRS	Oficina de PQRS	Semestre 1 Semestre 2
--	---	--------------	-----------------	--------------------------

5.6. INICIATIVAS ADICIONALES

COMPONENTE N° 6. INICIATIVAS ADICIONALES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. código de integridad del trabajador de la EAAAY (código de integridad)	Socialización del código de integridad y buen gobierno	Socialización	Control interno disciplinario / Recursos Humanos	Semestre 1 Semestre 2
	Coffe Day (diálogos entre directivas y colaboradores, para el mejoramiento de las relaciones y cultura organizacional)	8 - diálogos	Responsabilidad Social	Semestre 1 Semestre 2
	Fortalecimiento de la cultura de ética en los funcionarios de la EAAAY	2 - Jornadas de sensibilización de Código de integridad	Control interno disciplinario	Semestre 1 Semestre 2
2. Comité de Convivencia	Dar a conocer el Comité de convivencia como medio de dirimir conflictos entre los trabajadores de la EAAAY	2 - Jornadas de sensibilización	Comité de Convivencia	Semestre 1 Semestre 2

6. ANEXOS

6.1: ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS