

RESOLUCIÓN No. 0173 DE 2021 Del 27 de Enero de 2021

"Por medio de la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2021 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 2021.

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 2021, 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.

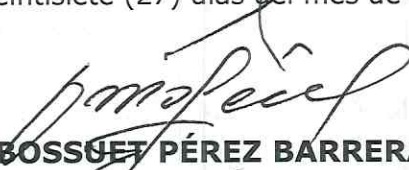
ARTICULO 3º. La oficina asesora de Control Interno de gestión será responsable de realizar el seguimiento y control del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO de la EAAAY EICE – ESP.

ARTÍCULO 4º. Socializar el Plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2021 al comité de gestión y desempeño, a los trabajadores y comunidad general a través de medios electrónicos, carteleros, y folletos.

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

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Yopal, a los veintisiete (27) días del mes de Enero de 2021.


JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA
GERENTE - EAAAY EICE - ESP

Elaboró // Consolidó: Hernán Orlando Bolívar Vargas // Profesional Unidad Planeación

Revisó: Manolo F. Pérez Díaz // Asesor Jurídico

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

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	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	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 1 de 24

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO **2021**



EAAAY EICE-ESP

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO// 27 DE ENERO DE 2021

Elaboró: HERNÁN ORLANDO BOLÍVAR VARGAS // Profesional Unidad de Planeación
Revisó: ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad de Planeación



TABLA DE CONTENIDO

	INTRODUCCIÓN	3
1	GLOSARIO	5
2	OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2021	7
3	ALCANCE	7
4	CONTEXTO NORMATIVO	7
5	LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS	9
6	DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
6.1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	10
6.1.1	Objetivo	10
6.1.2	Diagnóstico	10
6.1.3	Mapa de riesgos de corrupción	12
6.2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	12
6.2.1	Objetivo	12
6.2.2	Diagnóstico	13
6.3	RENDICIÓN DE CUENTAS	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	15
6.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
6.4.1	Objetivo	17
6.4.2	Fortalecimiento de los canales de interacción con los ciudadanos	17
6.5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
6.5.1	Objetivo	21
6.6	INICIATIVAS ADICIONALES	23
6.6.1	Objetivo	23
7	ANEXOS	24
8	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.735-4	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			 23 AÑOS EAAAY
	Fecha de Elaboración 2014-12-19	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.02.07.01	
			Versión 01	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 3 de 24

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.

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

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, implementado 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 2021.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.735-4	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	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 5 de 24

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.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4	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	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021
Página 6 de 24

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

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

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	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	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 7 de 24

2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2021

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 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 2021 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 2021 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.

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última
Modificación
2014-12-19

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.07.01

Versión 01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 8 de 24

- ✓ 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.
- ✓ 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 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

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 2020, 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 2021 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 2021:

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN				
Objetivo:	Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Política de Administración del Riesgo	Ajuste y/o actualización de la Política de Administración del Riesgo. (En el caso de ser necesario)	Ajustes realizados	Todos los procesos/Oficina de Planeación	Abril – Noviembre
	Socializar la política de Administración del Riesgo	Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web	Oficina de planeación	Abril – Noviembre
	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	Abril – Noviembre
2. Construcción Mapa de Riesgos	Actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción y (En el caso de ser necesario)	Actualización y/o ajustes de los Riesgos	Todos los procesos/Oficina de Planeación	Abril – Noviembre
	Publicación y socialización del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	Reuniones, Publicación correo interno institucional, redes sociales	Oficina de planeación	Abril – Noviembre
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	Abril – Noviembre
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	Permanente

	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	Cortes 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
--	--	--	----------------------------	---

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 dos (32) 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 cerró el año 2020 con un total 78 riesgos de corrupción de los cuales 68 son de impacto bajo, 8 de impacto moderado, y dos de impacto alto, en la siguiente tabla se describe el nivel de riesgo para cada uno de los procesos:

Los mapas de riesgos se publican para consulta de la ciudadanía en la página web, en la ruta: <https://www.eaaay.gov.co/media/elqdyzqy/mapa-de-riesgos-de-corrupci%C3%B3n-2020.pdf>

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 2021.

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 2021, se proyectaron las siguientes acciones:

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN 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	Establecer el inventario de trámites 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	Abril – Noviembre
	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	Abril – Noviembre
2. Priorización de tramites	Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza sí y solo sí se identifica la necesidad de racionalizar tramites)	Estrategia de Racionalización de tramites	Oficina de planeación/ líderes de procesos /	Abril – Noviembre

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	Abril – Noviembre
-------------------------------	---	--	---------------------	-------------------

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 los últimos años la EAAAY EICE-ESP ha fortalecido los canales de interacción con la ciudadanía. En el año 2020, se realizaron dos audiencias de

rendición de cuentas en conjunto con las demás entidades municipales sobre los resultados de la vigencia 2019; en donde se expusieron las necesidades de información por parte de los grupos de interés y se atendieron las mismas directamente por parte de los directivos de la entidad. Durante todo el año se realizaron ejercicios permanentes de rendición de cuentas, dando información por los diferentes canales de la Entidad y a través de espacios de diálogo; realizando en todas las localidades, mesas de construcción de ciudad y 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 2021 se proyectaron las siguientes acciones:

COMPONENTE 3: RENDICIÓN 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 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

Fecha de Elaboración
2014-12-19

Fecha Última
Modificación
2014-12-19

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.07.01

Versión 01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 16 de 24

	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
	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés vigencia 2020	Evento realizado	Oficina de Planeación	Trimestre 3
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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
--	---	--	----------------------------	-------

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:

En la actualidad la Entidad tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

-Canal Virtual: <https://www.eaaay.gov.co/contactenos/>, aaaay@aaaay.gov.co

-Canal Telefónico: PBX: (8) 6345001- 6342636

- Canal Presencial: Atención en la sede principal ubicada en la Carrera 19 #21-34

-Canal de Correspondencia Oficial Ventanilla Única: Carrera 21#15-57

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.

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO				
OBJETIVO:	Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad			
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
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

Fecha de Elaboración
2014-12-19

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

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.02.07.01

Versión 01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 19 de 24

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	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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2021

Página 20 de 24

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

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	Aplicar la matriz ITA de verificación de la Procuraduría general de la Nación	Informe de seguimiento	Oficina Control interno	sep-21
	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-21
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-21
	Política de comunicaciones	1 - Socialización política de comunicaciones de la EAAAY	Oficina de prensa	dic-21
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-21
5. Monitoreo y acceso a la información Publica	Realizar seguimiento de Solicitudes de acceso	Informe PQRS	Oficina de PQRS	Semestre 1 Semestre 2

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, bajo absoluta confidencialidad.

A continuación, se describen las acciones que se deben ejecutar para la vigencia 2021:

COMPONENTE 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 (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
-------------------------	--	---------------------------------	-----------------------	--------------------------

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.