



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2020

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPE
ANTIOQUIA

2020



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
 - 1.1. OBJETIVO GENERAL
 - 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. COMPONENTE 1. Gestión de riesgos de corrupción
3. COMPONENTE 2. Estrategia Antitrámites
4. COMPONENTE 3. Rendición de cuentas
5. COMPONENTE 4. Atención al ciudadano
6. COMPONENTE 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

ANEXOS

- Mapa de riesgos de corrupción institucional
- Matriz de autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación para cumplimiento de Ley de Transparencia y Publicidad de la Información



INTRODUCCIÓN

El presente Plan Anticorrupción describe las actividades y estrategias programadas por la ESP Guatapé, Antioquia para dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" específicamente los artículos 73 y 76; con el diseño de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, lucha contra la corrupción y estrategias de acercamiento de los diferentes grupos de interés mediante mecanismos de atención al ciudadano para el año 2020; este Plan consolida los nuevos componentes que mediante Decreto 124 de enero 26 de 2016 el Gobierno Nacional incorpora a la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siguientes.

Componente para la **gestión de riesgos de corrupción** el cual se identifica a partir de un mapa de riesgos de corrupción en los procesos y áreas de orden operativo y administrativo y define medidas concretas para mitigar esos riesgos a partir de la consolidación de los controles.

Un componente de **racionalización de trámites** y los medios para mejorar la atención a la comunidad en los trámites.

Los componentes para la **rendición de cuentas** (Ley 1757 de 2015) vinculado a aspectos como la **transparencia y publicidad de la información** (Ley 1712 de 2014) y la **atención al ciudadano**.

Para su elaboración la ESP tomó como referencia las metodologías propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, y en los documentos CONPES que acompañan las normas y decretos reglamentarios como son el 3292 de 2004, 3649 de 2010, 3654 de 2010 y 167 de 2013



1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016 mediante planes de acción para los diferentes componentes, para la ESP de Guatapé, Antioquia, generando de esta manera un mecanismo asertivo en la lucha contra la corrupción y la promoción de la transparencia en todas las actuaciones de la Entidad y en especial en la generación de valor dentro del proceso de atención al ciudadano y trámites de la entidad.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Identificar y mitigar los riesgos de corrupción
- ✓ Generar confianza ante la comunidad frente a los procesos, procedimientos y trámites de la Entidad y en atención a la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la atención al ciudadano, así como las funciones de orden administrativo que la ESP debe adelantar.
- ✓ Generar acciones ante la corrupción como uno de los principales objetivos de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Establecer mecanismos de control interno que permitan identificar las debilidades y fortalezas del presente Plan, así como acciones de seguimiento y verificación de cumplimiento del mismo.
- ✓ Fortalecer el acceso a la información por parte del público a través de herramientas de comunicación con uso de tecnologías de información y comunicación para el acceso a la misma por parte de la comunidad en general.
- ✓ Optimizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos para garantizar la oferta de servicios por medios electrónicos y aplicar las normas anti-trámites.

PROGRAMACIÓN GENERAL DE DESARROLLO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

COMPONENTE	ACCIÓN	PLAN INSTITUCIONAL	RESPONSABLE	FECHA 20
Plan anticorrupción	Elaborar y publicar el plan anticorrupción 2020	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Gerente	Abril
Preparación rendición de cuentas	Programar con los grupos de valor y de interés, la rendición de cuentas	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Gerente	Agosto
Participación ciudadana	Definir estrategia para cualificar grupos de valor	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Gerente	Julio
Evaluación rendición de cuentas	Evaluar el impacto y éxito de la rendición de cuentas previa para preparar la rendición de cuentas vigente	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Gerente	Octubre
Criterios de transparencia y acceso	Socializar plan anticorrupción 2019 y política habeas data	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Gerente	Julio
Gestión de riesgos institucionales	Difundir plan anticorrupción 2020 y actualizar mapa de riesgos por procesos	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Gerente	Julio



2. COMPONENTE 1. Gestión de riesgos de corrupción

La gestión de riesgos de corrupción es una herramienta que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción. En la ESP de Guatapé, estos posibles actos fueron identificados de manera participativa con la gerencia y personal administrativo (Gerente, coordinador SGC, auxiliares administrativos para las áreas de facturación, contratación, contabilidad y presupuesto) permitiendo así generar un mapa de riesgos de corrupción institucional (anexo), para el cual se genera el siguiente plan de acción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>Establecer la Política anticorrupción con adopción del plan anticorrupción</i>	Política	gerente
	1.2	<i>Socializar y divulgar la política anticorrupción</i>	Información divulgada	gerente
	1.3	<i>Publicar la política anticorrupción</i>	Plan anticorrupción publicado	auxiliar administrativo
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Identificar los riesgos de corrupción</i>	Mapa de riesgos de corrupción	todo el personal
	2.2	<i>Valorar de conformidad con la matriz de evaluación los riesgos de corrupción</i>	Mapa de riesgos de corrupción	gerente
	2.3	<i>Consolidar mapa de riesgos de corrupción y definir controles</i>	Mapa de riesgos de corrupción	gerente
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Consolidar el grupo operativo MECI para incorporación de acciones en planes de trabajo</i>	Reunión grupo MECI	gerente
	3.2	<i>Articular el plan anticorrupción al plan de formación institucional y programas de bienestar laboral</i>	Plan de capacitación y bienestar laboral	gerente
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	<i>Verificar incorporación de acciones del plan anticorrupción en planes de trabajo</i>	Actas de autoevaluación, auditoría interna e informes	gerente
	4.2	<i>Verificar la implementación de los controles en el comité de control interno</i>	Actas de autoevaluación, auditoría interna e informes	gerente
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>Realizar seguimiento a las acciones de plan de trabajo</i>	Actas de autoevaluación, auditoría interna e informes	gerente
	5.2.	<i>Verificar el cumplimiento del plan anticorrupción</i>	Actas de autoevaluación, auditoría interna e informes	gerente



COMPONENTE 2. Estrategia Anti trámites

Los trámites corresponden a procedimientos o pasos que el usuario debe efectuar ante la Entidad, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista por la Ley.

Las acciones de racionalización de trámites buscan reducir, costos, tiempos, documentos, procesos, uso de tecnología para facilitar el acceso no presencial, entre otros de tal forma que sea más cercano al ciudadano la gestión que requiere adelantar ante la Entidad.

La estrategia está dada en el hecho que de manera electrónica, con uso de tecnologías de información y comunicación y en atención a la Ley de Publicidad y Transparencia de la Información, se disponga en página web institucional la información de trámites.

Considerando lo anterior, el plan de acción 2020 en el componente Anti trámites implica

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 2: Estrategia Antitrámites			
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
Subcomponente Estrategia Antitrámites	1.1 Documentar fichas de trámites Ley 1757 de 2015	Fichas de trámites	gerente
	1.2 Registrar trámites en el SUIT	Trámites en SUIT	gerente
	1.3 Publicar fichas de trámites en página web	Página web disponible	gerente

3. COMPONENTE 3. Rendición de cuentas

De conformidad con la Ley 1757 de 2015 la rendición de cuentas es un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”;

Es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



En este orden de ideas la Entidad para dar cumplimiento en 2020 adelantará dicho proceso en atención al siguiente plan de acción:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Preparación de información de gestión	Información a presentar	gerente
	1.2	Caracterizar la ciudadanía e usuarios	Caracterización	auxiliar operativa
	1.3	Identificar necesidades de información por tipo poblacional	Caracterización	auxiliar operativa
	1.4	Definir los medios para divulgar la información	Medios de divulgación	gerente
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realización de encuestas de medición de satisfacción	Encuestas tabuladas	auxiliar administrativa
	2.2	Identificación de PQRS y revisión a acciones de mejora	Informe de PQRS	gerente
	2.3	Preparar el evento de diálogo con la comunidad	Información y metodología de diálogo	gerente
	2.4	Convocatorias públicas para interacción con la comunidad	Información y metodología de diálogo	gerente
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilización ante rendición de cuentas a funcionarios	Evidencias de capacitación	gerente
	3.2	Promoción de estímulos a áreas de trabajo que mejor visibilizan su gestión ante la comunidad	Plan de estímulos para la rendición de cuentas	gerente
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Diseño de herramienta de autoevaluación de la rendición de cuentas	Herramienta de evaluación	gerente
	4.1	Diseño de mecanismo de evaluación de la rendición de cuentas por parte de la comunidad	Herramienta de evaluación	gerente
	4.2	Aplicación de herramienta de evaluación a la RC	Informe de resultados de la RC	gerente
	4.3	Socialización de resultados a la RC y elaboración de plan de mejora	Informe de resultados de la RC y plan de mejora	gerente

4. COMPONENTE 4. Atención al ciudadano

Con el fin de buscar mecanismos que faciliten el acceso a la identificación de la satisfacción del usuario, mediante documento CONPES 3649 de 2010 política nacional de servicio al ciudadano y el CONPES 3785 de 2013 que establece el Modelo de gestión pública eficiente de atención al ciudadano.



Tomado como base estos lineamientos y los requisitos del sistema integrado de planeación y gestión MIPG para identificar expectativas y niveles de satisfacción del usuario, la Entidad identifica dicho nivel de satisfacción; información que toma como base para sus planes de mejora. No obstante también son insumo para este componente la encuesta 2020 de atención al ciudadano y la implementación de la política, realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de mayo 2020 (anexo)

En complementación a esta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el plan de acción 2020 corresponde al siguiente:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 4: Servicio al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 <i>Adecuación de instancia encargada de PQRS y elaboración de encuestas de medición de satisfacción de usuarios</i>	<i>Encuestas realizadas</i>	<i>auxiliar administrativa</i>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 <i>Promover el uso de las PQRS en la página web institucional</i>	<i>TIC's con medio de interacción</i>	<i>gerente</i>
	2.3 <i>Página web con opción de contacto</i>	<i>Página web disponible</i>	<i>gerente</i>
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 <i>Socializar el plan anticorrupción en el componente de atención al ciudadano</i>	<i>Capacitación o socialización en jornadas de bienestar laboral</i>	<i>gerente</i>
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 <i>Capacitar en Ley 1755 de 2015 al personal</i>	<i>Personal capacitado en trámite a derechos de petición</i>	<i>gerente</i>
	4.2 <i>Socializar los resultados de las PQRS y definir mejoras</i>	<i>Conocimiento de las mejoras en PQRS</i>	<i>gerente</i>
	4.3 <i>Establecer directrices para manejo de información confidencial y uso de datos personales</i>	<i>Directrices socializadas</i>	<i>gerente</i>
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 <i>Caracterizar los usuarios en los diferentes grupos de interés con los que interactúa la Corporación</i>	<i>Usuarios caracterizados</i>	<i>auxiliar administrativa</i>
	5.2 <i>Realizar encuesta de percepción ética de manera semestral</i>	<i>Encuestas de percepción ética</i>	<i>gerente</i>



COMPONENTE 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos

Para la Entidad es un propósito del 2020 atender adecuadamente la respuesta a peticiones como derecho fundamental de los ciudadanos en general; este propósito está acompañado de estrategias para la gestión documental, aspectos en los que el Archivo General de la Nación ha venido dando lineamientos que permitan asegurar la adecuada administración de la información y los archivos como garantía de información del usuario y memoria institucional.

Igualmente en atención a la Ley 1755 de 2015 con relación a lo que es el derecho de petición. La acción principal es establecer desde la página web, mecanismos para su trámite y en la cual se materializa el siguiente plan de acción 2020:

- Lineamiento de transparencia activa: Éste hace referencia al suministro de información, publicidad del activo de la información, organización de la información y gestión documental para asegurar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	<i>Procedimientos de gestión documental</i>	Programa de gestión documental PGD	Programa de gestión documental con nuevas directrices AGN	gerente
	1.2	<i>Actualización Tablas de Retención Documental</i>	Tablas de Retención Documental TRD	Tablas de Retención Documental actualizadas	gerente
	1.3	<i>Estandarización de mecanismos de gestión documental</i>	Manual de procedimientos	Procedimientos documentados para la gestión documental	gerente
	1.4	<i>Publicación permanente en página web con información de interés general y requeridas por Ley de Transparencia</i>	Información publicada	Información con condiciones de calidad y oportunidad	gerente