# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# VIGENCIA 2025

## EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUATAPE E.S.P S.A.S

## ANTIOQUIA

**2025**

**GUATAPÉ**: Calle 32 No. 23 - 37 3044484256
**E-MAIL**: serviciospublicos@guatape-antioquia.gov.co
**WEB**: serviciospublicosguatape.com

**CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN

1. CONTEXTO NORMATIVO

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

3. COMPONENTE 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

4. COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

5. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

6. COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

7. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

8. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

## 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 2025; este Plan consolida los nuevos componentes que mediante el Decreto 124 de enero 26 de 2016 el Gobierno Nacional incorpora a la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y son los siguientes componentes:

1. 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**. 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 los riesgos a partir de la consolidación de los controles.

2. Componente de racionalización de trámites y los medios para mejorar la atención a la comunidad en los trámites.

3. Los componentes de rendición de cuentas (ley 1757 de 2015)

4. El componente de 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. CONTEXTO NORMATIVO:

- Constitución Política de 1991.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Publica.
- 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 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo
- 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 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.
- 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".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1599 de 2017: Por el cual se crea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

## 2. OBJETIVOS

### 2.1 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 de 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.
Con el fin de fomentar la transparencia en la gestión de la entidad que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos de corrupción y establecer estrategias que permita mejorar la atención que se brinda al ciudadano y los grupos de valor.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

a. Identificar y mitigar riesgos de corrupción haciendo un estudio de cada área de la entidad.

b. Generar confianza antes la comunidad frente a todos los procesos, procedimiento y trámites de la entidad, en atención a la normativa 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

c. Generar acciones ante la corrupción como uno de los principales objetivos de este plan.

d. 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.

e. 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

f. Optimizar los recursos económicos, humanos, tecnológicos para garantizar la oferta de servicios por medios electrónicos y aplicar las normas anti trámites.

## 3. 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, se contempla para la vigencia 2025 actualizar la guía de administración de riesgos que genera el DAFP en diciembre 2020 para el cual se genera el siguiente plan de acción 2025

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|---|---|---|---|
| **PROCESO 1:** Política de Administración de Riesgos de corrupción | 1.1 Actualizar la Política Anticorrupción | Política de Administración de Riesgos de corrupción | Gerente | 01/02/2025 |
| | 1.2 Publicar la Política Anticorrupción | política Anticorrupción publicada | Gerente | 01/04/2025 |
| **PROCESO 2:** Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 Actualizar mapas de riesgos de corrupción | Mapa de Riesgos de corrupción. | Gerente | 01/03/2025 |
| | 2.2 Consolidar mapas de riesgos de corrupción y de procesos y actualizar procesos | Mapa de Riesgos de corrupción y de procesos | Gerente | 01/03/2025 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **PROCESO 3:** Consulta y divulgación | 3.1 Socializar y divulgar en acciones de inducción y reinducción<br><br>3.2 Articular el plan anticorrupción al plan de formación institucional y programas de bienestar laboral | Reunión de personal<br><br>Plan de capacitación y bienestar laboral | Gerente<br><br>Gerente | 01/02/2025<br><br>01/02/2025 |
| **PROCESO 4:** Monitoreo o Revisión | 4.1 Hacer seguimiento trimestral a eventos de riesgos en comité institucional de gestión y desempeño | Actas reunión comité de gestión y desempeño | Gerente | 31/03/2025<br>30/06/2025<br>30/09/2025<br>30/12/2025 |
| **PROCESO 5:** Seguimiento | 5.1 Verificar el cumplimiento del plan anticorrupción | Actas de Autoevaluación, auditoría interna e informes | Gerente | 30/04/2025<br>30/08/2025<br>30/12/2025 |

- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.

- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad.

## 4. 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 2024 en el componente Anti trámites implica

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|---|---|---|---|
| **PROCESO:** Estrategia Anti tramites | 1.1 Documentar fichas de trámites, ley 1757 de 2015 | Fichas de Tramites | Gerente | 21/04/2025 |
| | 1.2 Registrar tramites en el SUIT | Tramites en SUIT | Gerente | 21/04/2025 |
| | 1.3 Publicar fichas de trámite en la página WEB | Página WEB disponible | Auxiliar Administrativo | 21/04/2025 |

## 5. 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 2025 adelantará dicho proceso en atención al siguiente plan de acción:

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|---|---|---|---|
| **PROCESO:** 1 Información de calidad y en el lenguaje comprensible | 1.1 Preparación de información de gestión<br><br>1.2 Definir los medios para difundir la información | Información a presentar<br><br>Medios de Divulgación | Gerente y líderes de proceso<br><br>Auxiliar Administrativo | septiembre 2025<br><br>Julio 2025 |
| **PROCESO 2:** Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 Realización de encuestas de medición de satisfacción<br><br>2.2 Identificación de PQRSF y revisión a acciones de mejora<br><br>2.3 Preparar el evento de dialogo con la comunidad | Encuestas tabuladas<br><br>Informes de PQRSF<br><br>Información y metodología de dialogo | Auxiliar Administrativo<br><br>Auxiliar Administrativo<br><br>Gerente | octubre 2025<br><br>septiembre 2025<br><br>Septiembre 2025 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2.4 Convocatorias públicas para interacción con la comunidad | Información y metodología de dialogo | Gerente | |
| **PROCESO 3:** Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 Sensibilización ante rendición de cuentas a trabajadores | Evidencias de capacitación | Gerente | Septiembre 2025 |
| **PROCESO 4:** Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 Diseño de mecanismo de evaluación de la rendición de cuentas por parte de la comunidad<br><br>4.2 Aplicación de herramienta de evaluación a la rendición de cuentas<br><br>4.3 Socialización de resultados a la rendición de cuentas y elaboración de plan de mejora | Herramienta de evaluación<br><br>Informe de resultados de la Rendición de Cuentas<br><br>Informe de resultados de la Rendición de Cuentas y plan de mejora | Gerente<br><br>Auxiliar Administrativo<br><br>Gerente y Coordinador AAA | septiembre 2025<br><br>octubre 2025<br><br>noviembre 2025 |

## 6. 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.

En complementación a esta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el plan de acción 2025 corresponde al siguiente:

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|---|---|---|---|
| **PROCESO 1:** Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1 Adecuación de instancia de PQRSF y elaboración de encuestas de medición de satisfacción de los usuarios | Encuestas realizadas | Auxiliar Administrativo | 21/06/2025 |
| **PROCESO 2**: Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Promover el uso de las PQRSF en la página web institucional | Tics con medios de interacción. | Auxiliar Administrativo | 21/06/2025 |
| **PROCESO 3**: Talento Humano | 3.1 Socializar el plan anticorrupción en el componente de atención al ciudadano | Capacitación o socialización en jornadas de bienestar laboral | Gerente | 21/02/2025 |
| **PROCESO 4:** Normativo y Procedimental | 4.1 Establecer directrices para manejo de | Directrices socializadas | Gerente | 21/06/2025 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | información confidencial y uso de datos personales<br><br>4.2 Socializar los resultados de las PQRSF y definir mejoras | Conocimiento de las mejoras en PQRSF | Gerente | 21/12/2025 |
| **PROCESO 5**: Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 Realización encuesta de percepción ética | Usuarios caracterizados | Gerente | 21/10/2025 |

## 7. 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 2025 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 2025:

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|---|---|---|---|
| **PROCESO 1** Lineamientos de transparencia activa | 1.1. Procedimientos de Gestión Documental<br><br>1.2 Publicación permanente en página WEB con información de interés general y requeridas por la ley de transparencia | Programa de Gestión Documental PGD<br><br>Información publicada | Auxiliar Administrativo<br><br>Gerente | 30/06/2025<br><br>Permanente |
| **PROCESO 2**: Lineamientos de transparencia pasiva | 2.1 Actualización de información para mejorar índice ITA (Índice de Transparencia y acceso a la información pública<br><br>2.2 Seguimiento a respuesta a derechos de petición | Información Publicada<br><br>Informes de Auditoria y Seguimiento a PQRSF | Gerente<br><br>Auxiliar Administrativo | 30/03/2025<br><br>30/01/2025<br><br>30/06/2025 |
| **PROCESO 3:** Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 Definición Plan de información y Comunicación | Plan de Comunicación | Gerente | 30/05/2025 |
| **PROCESO 4:** Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 Definición de responsables de información a | Plan de Comunicación | Gerente | 30/05/2025 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | publicar en medios de comunicación electrónicos, físicos u otros que faciliten el acceso a la información | | | |
| **PROCESO 5**: Monitoreo del acceso a la información pública | 5.1 Verificación de cumplimiento a plan de comunicación | Informes de revisión y actas de comité | Gerente | 30/12/2025 |

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tendrá los seguimientos respectivos establecidos en el decreto reglamentario 2641 de 2012 y que corresponde a las siguientes fechas

| ACCIÓN | FECHA | RESPONSABLE |
|---|---|---|
| Elaboración y publicación anual | A enero 30 de cada año. | Gerente |
| Primer seguimiento | Abril 30 de cada año | Gerente |
| Segundo seguimiento | Agosto 31 de cada año | Gerente |
| Tercer seguimiento | Diciembre 31 de cada año | Gerente |
| Seguimiento anual | Para informe pormenorizado del sistema de control interno. | Gerente |

**Mecanismos de medición**: El seguimiento evaluará los siguientes aspectos:

- ✓ **Componente:** Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ **Actividades programadas:** Corresponde al número de actividades programadas.
- ✓ **Actividades cumplidas**: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

- ✓ **% de avance porcentaje**: Corresponde al porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las actividades programadas.

Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje se tendrá en cuenta la siguiente escala de valoración.

| RESULTADO DE EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCION | |
|---|---|
| **PUNTAJE** | **RESULTADO DE CUMPLIMIENTO** |
| 0 - 59 % | BAJA |
| 60 - 79% | MEDIA |
| 80 - 100% | ALTA |

La medición toma como base el siguiente indicador: actividades cumplidas/actividades programadas

Los resultados se interpretan de la siguiente manera:

- ✓ El resultado en rojo indica que menos del 60% del total de las actividades programadas se cumplieron.
- ✓ El resultado en Amarillo indica que las actividades se están cumpliendo medianamente
- ✓ El resultado en verde indica que las actividades han sido cumplidas en su totalidad o al menos en un alto porcentaje.
- ✓ El informe de evaluación debe contener observaciones las cuales corresponden a comentarios o precisiones que considere necesarias incluir