

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P.

2018

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA	VERSIÓN
Actualización del documento	Dirección Administrativa	16/01/2018	01

eddd

Empresa de EAAA del Espinal E.S.P
 NIT 890704204-7
 TEL: 2390201

Página 1 | 22

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN3

DEFINICIONES4

NORMATIVA RELACIONADA6

OBJETIVOS8

OBJETIVO GENERAL.....8

OBJETIVOS ESPECIFICOS.....8

ALCANCE.....8

1. METODOLOGÍA DE DISEÑO8

1.1. ASPECTOS GENERALES8

MISIÓN8

VISIÓN.....9

OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....9

1.2. CONSIDERACIONES PREVIAS.....9

2. COMPONENTES DEL PLAN10

2.1. PRIMER COMPONENTE – RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....10

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN10

2.2.1. RIESGOS DE CONTRATACIÓN.....10

2.2.2. RIESGOS EN TRÁMITES Y CONTROLES14

2.2.3. RIESGOS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.....16

2.2.4. RIESGOS EN GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS17

2.2.5. RIESGOS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....19

2.2. SEGUNDO COMPONENTE – ESTRATEGIA ANTITRÁMITES19

2.3. TERCER COMPONENTE – RENDICION DE CUENTAS20

2.4. CUARTO COMPONENTE – ATENCIÓN AL CIUDADANO21

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la necesidad de contar con un mecanismo que permita la planeación de las estrategias de la entidad en torno a la lucha contra la corrupción, transparencia de la gestión y la disposición de recursos para la atención al ciudadano y en concordancia con lo establecido en la ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1757 de 2015 y demás normatividad vigente, se hace necesario la implementación del “**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**” de la Empresa de EAAA Espinal E.S.P.

El **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**” permite la modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción estableciendo una metodología que integra las políticas definidas por la Empresa de EAAA Espinal E.S.P., en la gestión del riesgo, racionalización de trámites, rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información; De tal manera que el ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo.

la Empresa de EAAA Espinal E.S.P., se orienta hacia la satisfacción de la comunidad en servicios públicos a partir de estrategias y mecanismos de participación ciudadana, manejo de recursos humanos, físicos y financieros adecuados, y con el compromiso del mejoramiento continuo por medio del Sistema Integrado de Gestión. En esa línea y con el objetivo de fortalecer el crecimiento institucional, se presenta el “**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**” para el año 2018

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

GLOSARIO

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad
- **Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.
- **Honestidad:** es el valor que mueve a una persona a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida.
- **Responsabilidad:** es la capacidad de responder por los actos, dando una respuesta interna de asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desacierto en cada decisión.
- **Compromiso:** es ir más allá del simple deber, trascender la forma y lograr el deber de ser.
- **Lealtad:** es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la patria.
- **Respeto:** es actuar con preocupación y consideración hacia los demás, reconociendo sus derechos.
- **Transparencia:** es la claridad y limpieza constante en las actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago y en cualquier lugar, con la cabeza en alto y sin bajar la mirada.
- **Eficiencia:** es la capacidad de lograr con el trabajo lo que se propone sacándole el máximo provecho a las virtudes y capacidades.
- **Pertenencia:** es la identificación con la entidad a la que pertenece, sintiéndose parte de ella y caminando a la misma dirección.
- **Tolerancia:** es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las propuestas.
- **Supervisión:** requisito esencial en la auditoria, que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para asegurar que los procedimientos, técnicas y pruebas que realizan, se vinculen en forma competente y eficaz, con los objetivos que se persiguen.
- **Riesgo:** riesgo en la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso, se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
- **Riesgo Estratégico:** se asocia con la forma en que se administra la entidad, el manejo del riesgo estratégico se enfoca en asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño, y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
- **Riesgo de Imagen:** están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.
- **Riesgos Operativos:** comprenden riesgos prevenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.
- **Riesgos financieros:** se relaciona con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre bienes.

eddd

- **Riesgos de Cumplimiento:** se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos

Empresa de EAAA del Espinal E.S.P

NIT 890704204-7

TEL: 2390201

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

- **Riesgo de Tecnología:** están relacionados con la capacidad tecnológica de la entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.
- **Peculado:** el código se define como el “abuso de fondos o bienes” que estén a disposición del funcionario en “virtud o razón de su cargo”. El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en “otra forma semejante”. En principio pareciera que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.
- **Cohecho:** delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones.
- Si el funcionamiento se deja corromper, obviamente también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.
- **Concusión:** es cuando un servidor público exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebida al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución, puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de una contrato, la cancelación de una factura, la entrada de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

NORMATIVA

Los siguientes son los referentes normativos para la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2018.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Decreto 1826 de 1994 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993)
- Ley 134 de 1994 (Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana)
- Decreto 1537 de 2001 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado)
- Ley 190 de 1995 (Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2150 de 1995 (Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración Pública)
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Documento CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- Decreto 3622 de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- 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 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos).
- Documento CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

eddd

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Decreto 1510 de 2013 (reglamenta el sistema de compras y contratación pública)
- Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- 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 y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1649 de 2014: deroga el decreto 4637 de 2011.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018.
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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”.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Emplear la metodología de formulación estándar, seguimiento y control del plan anticorrupción y atención al ciudadano, de acuerdo a la ley 1474 de 2011 para el año 2018 y dar cumplimiento a los requerimientos de la legislación vigente nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Generar la cultura de la legalidad en la Empresa de EAAA Espinal E.S.P, brindando espacios de trabajo con los funcionarios, la comunidad, el municipio y los entes de control, unificando así los esfuerzos para combatir y disminuir la corrupción.
- Brindar los medios necesarios a los usuarios, para que puedan ejercer el derecho de participación social, y así buscar soluciones a los planes de anticorrupción y atención al ciudadano de la Empresa de EAAA Espinal E.S.P, promover las acciones orientadas a la prevención, disminución y erradicación de actos de corrupción.
- Caracterizar y hacer seguimiento a los riesgos identificados en todos los procesos de la entidad con el fin de prevenirlos, mitigarlos y erradicar los posibles eventos de corrupción.
- Promover el fácil acceso de la información de la gestión realizada por la Empresa de EAAA Espinal E.S.P, con el fin de garantizar la transparencia de los actos que realice la entidad.
- Proponer acciones necesarias para fortalecer a la Empresa de EAAA Espinal E.S.P, en la gestión de control interno, proporcionando herramientas que permitan evaluar los procesos y establecer métodos para el mejoramiento continuo del desempeño de la entidad y su impacto en la sociedad.
- Generar periódicamente los informes requeridos por los entes de control, de acuerdo a los resultados obtenidos del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

ALCANCE

Ejecutar el plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2018 en cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 del 2011.

1. METODOLOGÍA DE DISEÑO

1.1. ASPECTOS GENERALES

MISIÓN

La empresa es una entidad descentralizada del orden municipal que propende por ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y crear las condiciones que permitan la modernización y desarrollo de los mismos, lo cual conllevará al mejoramiento de la calidad de vida de los eddd

Empresa de EAAA del Espinal E.S.P
NIT 890704204-7
TEL: 2390201

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

ciudadanos, fomentar el crecimiento económico y mejorar el nivel de productividad en la territorialidad.

VISIÓN

Posicionar la empresa para que los servicios públicos que presta a la comunidad permitan afianzar la credibilidad y confianza de parte de los usuarios, cumpliendo con los postulados de la Constitución Política, donde el beneficio general prima sobre el individual.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Alcanzar un cubrimiento en la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, acorde con el nivel y las perspectivas de desarrollo del municipio, mejorar las condiciones de salubridad de la población y disminuir los desequilibrios en el cubrimiento de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y saneamiento básico para los habitantes y disminuir la vulnerabilidad de los sistemas de abastecimiento.
- Consolidar el proceso de modernización institucional de la empresa, con base en los lineamientos señalados en la ley 142 de 1994.

1.2. CONSIDERACIONES PREVIAS

Con el fin de generar la prevención y defensa de la gestión estatal, la normatividad legal vigente, genera lineamientos que propenden las actuaciones correctas y honestas por parte de los funcionarios y partes interesadas, por lo cual establece una metodología de inhabilidades como medida sancionatoria para los funcionarios que atenten contra la administración pública, y de igual manera garantiza la transparencia en los gobiernos.

La Empresa de EAAA Espinal E.S.P. ha establecido el código de ética (código de integridad) con el propósito de prevenir acciones contrarias a la normativa legal vigente y orientar las actuaciones de los funcionarios públicos fijando pautas de comportamiento en la labor que desarrollan.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

2. COMPONENTES DEL PLAN

2.1. PRIMER COMPONENTE – RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A partir de las estrategias para desarrollar el plan anticorrupción y atención al ciudadano, el diseño del plan 2018, establece criterios generales con el fin de identificar la prevenir los riesgos de corrupción, facilitando la generación de alertas y diseño de metodologías encaminadas a su prevención y erradicación.

La base fundamental para el desarrollo del plan es la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Empresa de EAAA Espinal E.S.P, partiendo de la premisa de que los riesgos de corrupción son intolerantes e inaceptables.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Riesgos de Corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, los recursos o información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del estado, para la obtención de un beneficio particular.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2018

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Falta de estudios de factibilidad y conveniencia.	Ordenar gastos y solicitarlos, sin que se establezcan previamente las necesidades y prioridades y en consecuencia de estudios de factibilidad y conveniencia	<ul style="list-style-type: none"> – Violación al principio de la selección objetividad. – Gastos patrimoniales innecesarios que generan detrimento del recurso público. – Sobrecostos. – Favorecimiento a determinados funcionarios. 	Posible.
Aclaraciones y adiciones.	Por medio del pronunciamiento y decisiones, se favorecen intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> – Incumplimiento en la ejecución del contrato. – Quebrantar el principio de igualdad. – Desconocer principios de transparencia y objetividad. – Sobrecostos. 	Posible



**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CÓDIGO: DE-F005

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 16/01/2018

2.2.1. RIESGOS DE CONTRATACIÓN

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Monopolio de contratistas	Grupos de contratistas considerados como los únicos capaces de ofrecer determinados productos y bienes al estado, estableciendo una posición dominante en el mercado contractual estatal	<ul style="list-style-type: none">- No permitir el ingreso de otros oferentes desconociendo el principio de la libre competencia.- Violación al principio de igualdad.- No permitir una selección objetiva.- Impedir la adquisición de bienes o servicios en mejores condiciones de calidad y precios.- Manejar el mercado en cuanto a precios, condiciones, calidad.	Posible
Fraccionamiento técnico	Con el fin de evadir los procesos licitatorios, el objeto contractual es fraccionado o dividido artificialmente para facilitar en esta forma la escogencia de los contratistas o funcionarios.	<ul style="list-style-type: none">- Desgaste administrativo injustificado.- Sobrecostos.- Dificultad en los controles y organismos de control.- Ausencia de pluralidad de ofertas.- Diluir responsabilidad.- Implica mayor número de interventorías.	Posible
Urgencia manifiesta	Se exagera su uso para prescindir de los mecanismos de selección objetiva de contratación.	<ul style="list-style-type: none">- Adquirir compromisos económicos injustificados.- Abuso de la figura a tal punto que se podría convertir en regla general y no de excepción para la contratación.- Desconocer principios de selección objetiva y transparente.- No le permite a la entidad acceder a mayores productos o servicios.	Posible.

eddd



**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CÓDIGO: DE-F005

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 16/01/2018

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Contratos interadministrativos	Se pierden los controles, facilitando la corrupción	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de contratos sin estudios previos de factibilidad y técnicos. - Generar incumplimiento en su ejecución por falta de información. 	Casi Seguro.
Delegación para la contratación	Se dispersa el compromiso y la responsabilidad, los procesos se toman más dispendiosos, y el riesgo aumenta en contacto que los funcionarios pueden contratar altísimas cuantías sin control alguno.	<ul style="list-style-type: none"> - Genera caos administrativo. - Diluye la responsabilidad. - Disparidad de criterios en materia contractual. - Identidad de contratistas para ejecutar diferente objetos de las diferentes dependencias. 	Posible.
Irregular uso de contratación de prestación de servicios	Las autoridades administrativas contratan un sin número de personas para cumplir funciones similares o idénticas a las asignadas al personal de planta, sin ninguna justificación y/o el único propósito de cumplir compromisos.	<ul style="list-style-type: none"> - Duplicidad de funciones. - Genera “nominas paralelas” excediendo el número de cargos estrictamente necesarios. - Detrimento patrimonial. - Dificulta el ejercicio de Controles disciplinarios y administrativos. 	Posible.
Deficiencias administrativas	La falta de cuidado y diligencia en el trámite de los asuntos administrativos se traduce en la ineficacia administrativa del estado.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de soportes importantes de los contratos. Ausencia de archivos. - Encubrimiento de hechos o acciones irregulares. - Desvirtúa principios de responsabilidad. - Ausencia de unificación de criterios. - Ausencia de controles. 	Posible.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CÓDIGO: DE-F005

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 16/01/2018

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Conciliaciones	Cuando dos o más personas gestionan por sí misma la solución de sus diferencias con la ayuda del tercero conciliador.	<ul style="list-style-type: none"> - Es ventajosa para los intereses particulares. - Afecta gravemente los intereses económicos y patrimoniales del estado. - Se hacen arreglos sin conocimiento público en beneficio de intereses particulares. - Condenas al estado por ausencia de elementos Probatorios de la conciliación. 	Posible.

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS		RESPONSABLE
Conformar y mantener actualizado el registro único de proponentes. R.U.P.	Manual de contratación	Gerencia. Oficina Asesora Jurídica.
Revisar las cuantías de contratación, ya que generalmente llevan a irregularidades fácilmente detectables	Manual de contratación	Oficina Asesora Jurídica.
Dar publicidad a los procesos contractuales	Manual de contratación	Gerencia. Oficina Asesora Jurídica.
Establecer procedimientos y capacitar en materia de contratación estatal a los servidores públicos	Plan anual de Capacitación	Gerencia. Recurso Humano.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

2.2.2. RIESGOS EN TRÁMITES Y CONTROLES

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Inadecuado manejo de documentos y expedientes	Tráfico de influencias en la atención de los trámites. Demora injustificada en los informes técnicos Falta de control en el acceso y tráfico de documentos Demora en el estudio, análisis y evaluación de expedientes.	<ul style="list-style-type: none"> – Aumento del costo de los trámites – Ineficiencia en la realización de los trámites – Pérdida de credibilidad en el interior y el exterior – Deficiencia en la determinación de responsabilidades – Deficiencia administrativa – Influencia de terceros 	Posible.
Influencia en las auditorias	Predisposición de algunos funcionarios encaminados a impedir varios tipos de visita de inspección. Ocultamiento de información para dificultar las auditorias. Complicidad de funcionarios no denunciar prácticas poco adecuadas.	<ul style="list-style-type: none"> – Dificultades del sistema de control interno en la detección de prácticas corruptas. – Pérdida de recursos y de confiabilidad. – no confiabilidad en los informes y recomendaciones 	Posible.
Visitas Técnicas	Favorecimiento y/o negligencia en la programación y desarrollo de visitas técnicas.	<ul style="list-style-type: none"> – Pérdida de imagen corporativa. – Baja capacidad operativa. – Desmotivación en funcionarios de eficiente y eficaz productividad. 	Posible.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CÓDIGO: DE-F005

VERSIÓN: 01

VIGENTE DESDE: 16/01/2018

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Evaluación y seguimiento de los trámites y procedimientos	Desconocimientos de procedimientos internos. Falta de identificación de estrategias o indicadores de evaluación. Falta de control en los procedimientos internos.	<ul style="list-style-type: none">– Indisposición de los funcionarios para ejecutar los procedimientos.– Favorecimiento al tráfico de influencias e intereses particulares.	Casi seguro.
Control y vigilancia	Información falsa para impedir cualquier tipo de vista de inspección. Ofrecimiento de dádivas para impedir decomisos, seguimientos evaluación y control.	<ul style="list-style-type: none">– Vulnerabilidad a acciones judiciales.– Impunidad que favorecen a terceros.– Detrimento patrimonial.	Posible.
Uso indebido de información	Desorganización en el flujo de información. Carencia de indicadores de gestión y de resultados. Manipulación de la información. La entrega de información no es oportuna, confiable y segura. Retardo injustificado en datos, e informes.	<ul style="list-style-type: none">– Presentación de informes contradictorios.– Baja calidad técnica de los informes.– Poco análisis de resultados finales.– Desconocimiento de aumentos de gastos y costos.	Posible.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

2.2.3. RIESGOS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Proceso de planeación	La planeación reduce a un cronograma para la recopilación de informes. Ausencia de estudios de seguimiento y evaluación del proceso, impacto y logros en conjunto.	<ul style="list-style-type: none"> – Se pierde la visión del conjunto para realizar la evaluación de la gestión de los recursos públicos. – Entorpece el análisis sobre las falencias y fortalezas de las estrategias de lucha contra la corrupción, sus prioridades y su comportamiento histórico. 	Posible.
Carencia y obsolescencia de tecnología.	Uso de herramientas y equipos desactualizados	<ul style="list-style-type: none"> – Desmotivación laboral – Baja eficiencia en el servicio. – Datos confiables. 	Casi seguro.

Estructura funcional y operativa del sistema de control	Precariedad en los sistemas de evaluación y seguimiento de las estrategias de lucha contra la corrupción. Cambio frecuente de las políticas y estrategias de control.	<ul style="list-style-type: none"> – Tráfico de influencias, falta de oportunidad y pertinencia en la formulación de prioridades y líneas de acción. 	Posible.
Desvío de plan operativo	Falta de seguimiento en determinadas áreas Falta de seguimiento continuo.	<ul style="list-style-type: none"> – Bajos resultados. – Desmotivación de funcionarios eficientes y eficaces. – Perturbación de la planeación. 	Casi seguro.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS		RESPONSABLE
Establecer mecanismos de actualización permanente de los funcionarios en la normatividad y de control	Plan institucional de capacitación	Gerencia. Recurso Humano.
Coordinar acciones tendientes a unificar criterio y procedimientos de autoridad con los organismos externos	Procedimientos. Rendición de cuentas.	Gerencia Dirección administrativa
Establecer procedimientos y capacitar en materia de control a los servidores públicos	Plan institucional de capacitación	Gerencia Dirección administrativa
Establecer el control interno como un sistema, del cual hacen parte y son responsables todos los funcionarios	Control interno y procedimientos.	MECI. Dirección administrativa

2.2.4. RIESGOS EN GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Falta de planeación presupuestal	Falta de coherencia entre la planeación del presupuesto y la ejecución física Incumplimiento de principios básicos y procedimientos en la elaboración y ejecución del presupuesto y la gestión financiera.	<ul style="list-style-type: none"> – Ordenar gastos sin facultad legal. – Dificultades de la ejecución presupuestal. – Agotamiento anticipada del presupuesto. 	Casi seguro.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Amiguismo o favorecimiento político	En la evolución y priorización de proyectos juegan criterios subjetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de los planes programas corporativos. - Despilfarro en la inversión. 	Posible.
Deficiencia de los proyectos	Ineficiencia en la ejecución física y financiera de los proyecto	<ul style="list-style-type: none"> - Ineficiencia administrativa. 	Posible.
Procedimientos de facturación, recaudo y cartera	Inexistencia de políticas y procedimientos en el manejo de recaudos, facturación y cartera.	<ul style="list-style-type: none"> - Inoportuno recaudo en cartera. - Centralización del manejo de factura en una persona. 	Posible.
Falta de control sobre los bienes del estado	La falta de control y las pocas medidas de seguridad para su protección hacen frecuente la perdida de bienes	<ul style="list-style-type: none"> - Perdida de inventarios. - Inoportuno reconocimiento por parte de las aseguradoras. 	Posible.
Demora del soporte de consignación	Desinformación de los pagos realizados en las cuentas bancarias por parte de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - Inoportuna información del recaudo para el cargue contable. 	Casi seguro.

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS		RESPONSABLE
Establecer mecanismos de presentación de informes periódicos a operaciones financieras contables.	Manual de procedimientos y controles a procesos contables.	Gerencia. Dirección Administrativa y Financiera
Definir herramientas técnicas para el banco de programas y proyectos	Sistema de información y programas / proyectos	Gerencia. Dirección Administrativa y Financiera

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

ACCIONES PREVENTIVAS		RESPONSABLE
Hacer seguimiento a la aplicación de herramientas y técnicas como los planes de acción, plan financiero, plan operativo anual.	Manual de procedimientos y controles a procesos contables y financieros.	Gerencia. Dirección Administrativa y Financiera Control Interno.
Cumplimiento y seguimiento de los planes de compras y compromisos y a la ejecución presupuestal real	MECI	Gerencia. Dirección Administrativa y Financiera Control Interno.

2.2.5. RIESGOS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS/ GRAVEDAD O IMPACTO	PONDERACIÓN
Adaptación subjetiva de las normas	Los directivos y otras instancias hace uso de las normas según sus intereses particulares	– Interpretación y uso de las normas para favorecer intereses personales o de otro tipo.	Posible.

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS		RESPONSABLE
Implementar un régimen de rendición de cuentas	Guía para la rendición de cuentas a la ciudadanía	Gerencia MECI. Dirección administrativa
Seguimiento a cumplimiento de mecanismos de participación ciudadana	Guías de atención al usuario y a los diferente grupos de interés	Gerencia MECI. Dirección administrativa
Compromisos de la Gerencia para luchar contra la corrupción	Códigos de ética(de integridad) y mecanismos de control al cumplimiento	Gerencia. MECI. Dirección administrativa
Restringir la discrecionalidad, llevándola a niveles razonables	Manuales de procedimientos y controles en aplicación	Gerencia. MECI.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

2.2. SEGUNDO COMPONENTE – ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

ACCIONES PREVENTIVAS		RESPONSABLE
Socializar, divulgar y publicar los tramites de La Empresa del EAAA del E.S.P.	Guía de atención para orientación del usuario	MECI. GERENCIA.
Inventario de Trámites.	Información detallada de los trámites de la entidad.	Líderes de los procesos.
Identificar mecanismos de racionalización de tramites	Medios de acceso a los tramites	Líderes de los procesos.

2.3. TERCER COMPONENTE – RENDICIÓN DE CUENTAS

RENDICIÓN DE CUENTAS		RESPONSABLE
Información	Establecer un grupo organizador de la rendición de cuentas para mejorar el mecanismo. Establecer políticas para la rendición de cuentas a la ciudadanía. Coordinar la generación de información a suministrar al ciudadano	Gerente. Todas las direcciones
Dialogo	Definir los medios para convocar e interactuar con la comunidad participante de los procesos de rendición de cuentas. Recepcionar sugerencias o expectativas ante la rendición de cuentas publicas	Gerente. Todas las direcciones
Exposición	Desarrollar rendición de cuentas	Gerente. Líderes de los procesos

RENDICIÓN DE CUENTAS		RESPONSABLE
Participación	Recepción de inquietudes, opiniones, propuestas o sugerencias de la comunidad. Hacer seguimiento al cumplimiento, al plan de mejora y a la garantía de los derechos de la comunidad, frente a la rendición de cuentas.	Gerente. Todas las direcciones

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

2.4. CUARTO COMPONENTE – ATENCIÓN AL CIUDADANO

RENDICIÓN DE CUENTAS		RESPONSABLE
Sostener los canales de atención al ciudadano y la oportunidad en las respuestas a peticiones	Guía de trámites y procedimientos de comunicaciones oficiales.	Todas las dependencias.
Fortalecer las competencias de atención al usuario	Plan institucional de capacitación.	Gerencia. Todas las direcciones

2.5. ATENCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a lo estipulado por los lineamientos de la ley 1474 de 2011, Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación, es de estricto cumplimiento el trámite adecuado de las solicitudes de la ciudadanía en un tiempo pertinente y con las soluciones a satisfacción de la comunidad.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Se propone fortalecer los siguientes mecanismos:

Desarrollo Institucional:

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad al ciudadano.
- Implementación de ventanilla única.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta.
- Poner a disposición de la ciudadanía en la página web información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Afianzar la cultura en los servidores:

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en el personal de contacto con los usuarios, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos al personal de las áreas de atención al ciudadano.

Fortalecimiento de canales de atención:

- Implementar protocolos de atención al ciudadano.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: DE-F005
		VERSIÓN: 01
		VIGENTE DESDE: 16/01/2018

- Mejorar las instalaciones en los puntos de atención al usuario en la entidad y adecuar los espacios físicos conforme a la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Mantener actualizada la página web con información importante para los usuarios.

CONTROL DE APROBACIÓN				
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
NOMBRE	Nelson Afranio Palma	Elizabeth Villanueva Hernández	Elizabeth Villanueva Hernández	30/01/2018
CARGO	Director Administrativo	Elizabeth Villanueva Hernández	Elizabeth Villanueva Hernández	