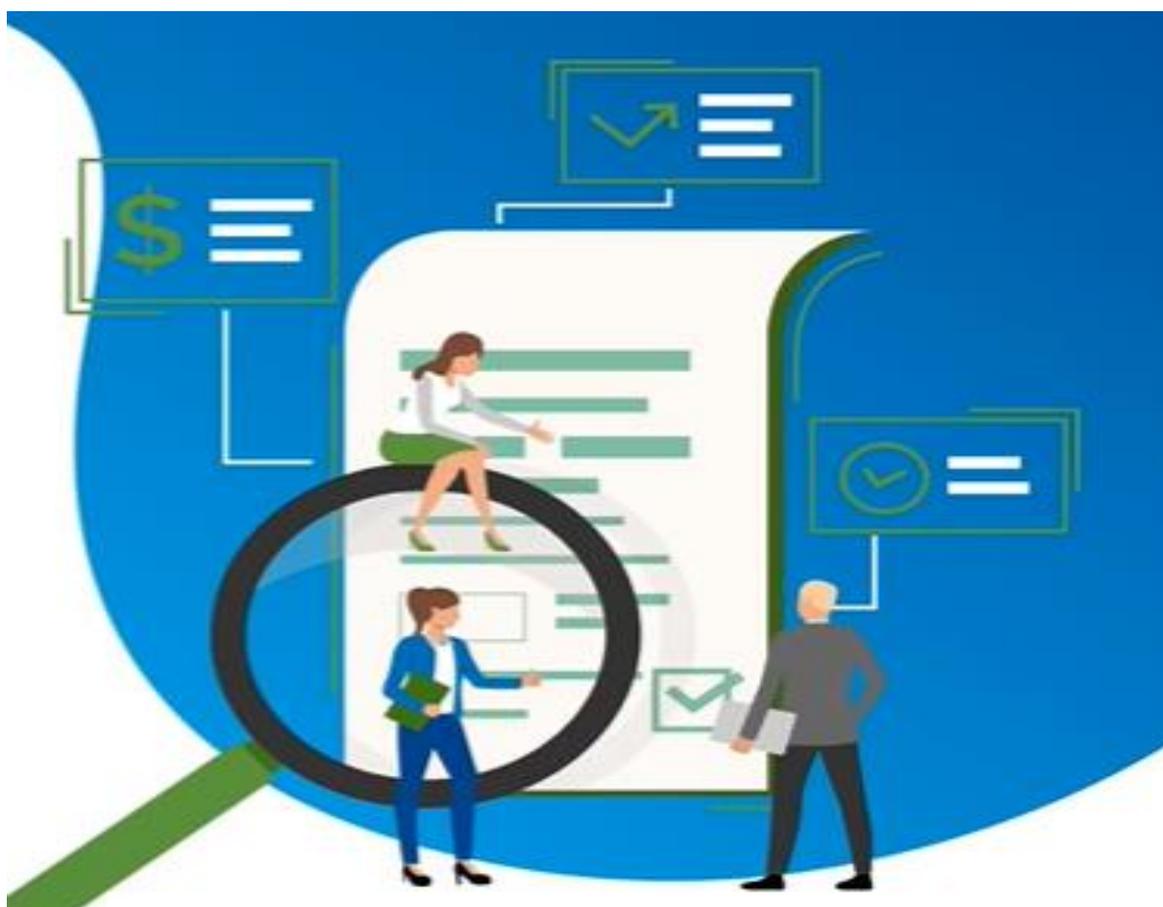


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024



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

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 OBJETIVO GENERAL	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	5
4.PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	5
4.1 MISIÓN.....	5
4.2 VISIÓN.....	5
4.3 POLÍTICAS DE CALIDAD.....	5
4.4 MAPA DE PROCESOS.....	7
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
6. MARCO NORMATIVO.....	9
7. COMPONENTES DEL PLAN.....	10
7.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	11
7.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	11
7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
7.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	16
7.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.	17
8. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
9.PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN.....	17

1. INTRODUCCIÓN

Con el ánimo de dar cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, en donde se establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, debe elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano como instrumento de medición estratégico orientado a prevenir hechos o actos de corrupción, alineado a la tercera dimensión “Gestión con Valores para el Resultado” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que permite generar estrategias y actividades en cada uno de los 6 componentes.



El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene el Plan de Acción con sus respectivas actividades, responsables, metas y fechas de ejecución en cada uno de sus seis componentes, enfocándose en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el quehacer diario de nuestras funciones y en el establecimiento de mecanismos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los funcionarios, contratistas y usuarios de la EAAA de El Espinal.

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir e implementar en la EAAA de El Espinal ESP, estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así como la administración de riesgos, racionalización de trámites, espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana y mecanismos para la transparencia y acceso a la información, cumpliendo con lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo a la Ley 1474 de 2011.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a los grupos de valor.
- Implementar acciones normativas, administrativas y tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites para generar una mayor satisfacción en los usuarios y partes interesadas de la empresa.
- Entregar información clara y sencilla a través de canales de comunicación entre los servidores públicos y los grupos de valor.
- Orientar y facilitar la implementación y desarrollo de una eficaz, eficiente y efectiva administración de riesgos.
- Proponer acciones necesarias para fortalecer la EAAA de El 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.

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

3. ALCANCE

Las estrategias, mecanismos y acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben ser acatados y cumplidos de manera estricta por todos los funcionarios, contratistas y proveedores en todos los procesos que componen la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

4.1 MISIÓN

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado que brinda soluciones integrales, a través de la gestión de un equipo humano comprometido con calidad, cobertura, eficiencia, eficacia, transparencia en el régimen tarifario y continuidad en la prestación del servicio, con especial protección y cuidado del medio ambiente, garantizando la satisfacción de nuestros usuarios y generando valor agregado a nuestros grupos de interés.

4.2 VISIÓN

En el año 2025 nos convertiremos en un referente regional por la eficiencia en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la optimización de los recursos y la conservación del medio ambiente, enfocados en procesos de mejora continua, innovación tecnológica, cumplimiento de estándares de calidad, responsabilidad ambiental y social en servicio de la comunidad de El Espinal.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

En la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P., entendemos que la calidad de nuestros servicios es un derecho del usuario, y como tal, debe ser parte del estilo propio de las personas que componen nuestra organización.

Nuestra vocación de servicio basada en el conocimiento técnico y la calidad, nos ha impulsado a la adopción de un modelo de gestión, basado en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, e incursionar en la adopción de la norma internacional ISO 9001, con la implementación de una política de calidad que se sustenta en las siguientes premisas:

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

- ❖ Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y/o usuarios, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.
- ❖ Conocer y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.
- ❖ Informar a la comunidad en general, con la mayor antelación posible, las situaciones que puedan producir fallas en la prestación del servicio y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.
- ❖ Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos y de gestión que nos permita ser competitivos por nuestra relación Calidad - Tarifas.
- ❖ Involucrar a nuestro personal, con sus aportes, en la consecución de la mejora continua.

Como consecuencia de este planteamiento, nuestros esfuerzos se orientan en distintos ámbitos de actuación:

- ❖ La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.
- ❖ La mejora e innovación tecnológica constante de nuestras redes e infraestructura, para la optimización de todos nuestros procesos.
- ❖ La detección de oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión, mediante revisiones periódicas, que garantizan su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de la comunidad y un entorno en constante evolución.

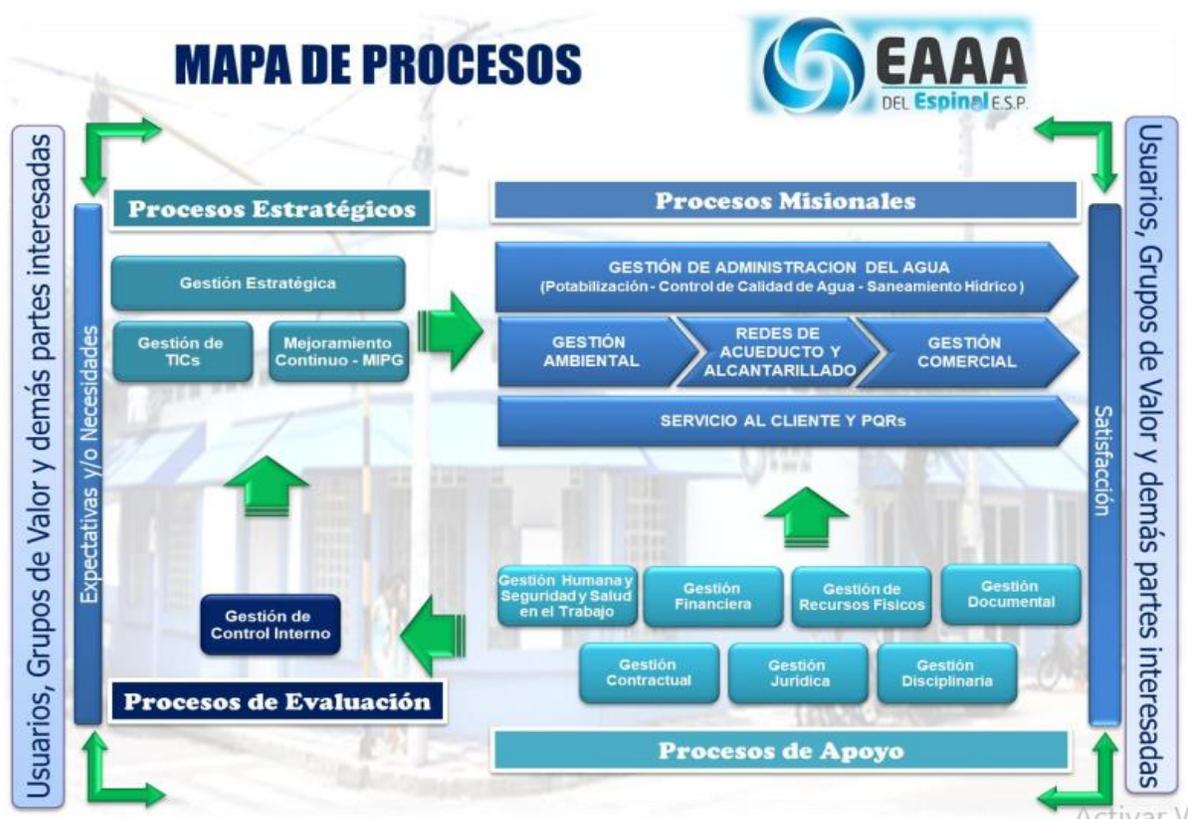
Esta política de calidad es parte de la política global de la Empresa, mediante las directrices definidas en su Sistema Integrado de Gestión, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P. pretende alcanzar los siguientes objetivos generales:

- ❖ Ampliar la cobertura y mejorar la calidad y continuidad de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- ❖ Incrementar y consolidar la innovación en un entorno de mejora continua.
- ❖ Mejorar y Desarrollar continuamente el cambio de actitud hacia la excelencia y el autocontrol.

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

- ❖ Garantizar la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- ❖ Mantener actualizada la Normatividad legal vigente, para los servicios de Acueducto y Alcantarillado y dar cumplimiento a la misma.
- ❖ Asegurar la satisfacción de nuestros clientes y/o usuarios en cuanto al cumplimiento de requisitos aplicables.
- ❖ Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarse a los requisitos de nuestros clientes y/o usuarios y demás partes interesadas en un entorno dinámico, cambiante y competitivo.
- ❖ Contar con personal con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los clientes y del propio personal.
- ❖ Preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora continua.

4.4 MAPA DE PROCESOS



Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **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.
- ❖ **Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- ❖ **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.
- ❖ **Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- ❖ **Riesgo:** Riesgo es 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.

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

- ❖ **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.
- ❖ **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”.
- ❖ **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.
- ❖ **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 un contrato, la cancelación de una factura, la entrada de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

6. MARCO NORMATIVO

NORMA	CONTENIDO
Constitución Política de Colombia 1.991. Artículos 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.	Se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos.
Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.	Se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones. Régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad.
Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.	Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Artículo 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
Decreto 1649 de 2014. Atención de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Artículo 15. Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
Decreto 1081 de 2015 Único del Sector Presidencia de la República.	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Trámites Decreto 1083 de 2015.	Título 24. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Ley 1757 de 2015	Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Artículo 48. Rendición de cuentas. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1755 de 2015.	Artículo 1°. Regulación del Derecho de Petición.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Decreto 1499 de 2017.	Integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno. Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual contempla las dimensiones y políticas que garantizan una mejor gestión.
Decreto 2106 de 2019.	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios e inexistentes en la administración pública.

7. COMPONENTES DEL PLAN

7.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

En este componente, la EAAA de El Espinal E.S.P presenta a la ciudadanía el mecanismo como adelanta las etapas de identificación, análisis y control de posibles hechos generadores de corrupción, tanto interno como externo, conforme se estableció en la Política de Administración de Riesgos adoptada por la EAAA.

La base fundamental de las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la EAAA de El Espinal E.S.P, es partir de la premisa de que los riesgos de corrupción son intolerables e inaceptables.

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26



Actividades

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponentes/ Procesos	Descripción de Actividades	Meta o producto	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
1.1 Política de Administración de Riesgos	Socializar la política de riesgos al interior de la entidad incluyendo las actualizaciones que se requieran.	Política socializada	Jefe Oficina Asesora de Planeación	02/02/2024	15/12/2024
1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Construir y publicar el mapa de riesgos de corrupción	Un mapa de riesgos de corrupción	Asesor Control Interno y Oficina Asesora de Planeación y TIC	04/01/2023	30/12/2024
1.3 Consulta y divulgación	Divulgar con todos los funcionarios de la EAAA y con la comunidad el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de la página web y correos electrónicos.	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción de la EAAA a todas las partes interesadas.	Oficina Asesora de Planeación y TIC	04/03/2023	28/04/2024
1.4 Monitoreo y revisión	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la Política de Administración del Riesgo de la EAAA.	Monitoreo y revisión a riesgos de corrupción.	Directores de áreas, todos los Líderes de procesos y Asesor Control Interno.	01/02/2024	31/12/2024
1.5 Seguimiento y ajuste	Realizar el seguimiento, ajuste y/o eliminación a los riesgos de corrupción según lo establecido en la Política de Administración del Riesgo.	Riesgos ajustados	Asesor Control Interno y Jefe de Oficina Asesora de Planeación y TIC	29/05/2024 31/08/2024 30/12/2024	29/05/2024 31/08/2024 30/12/2024

7.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Esta estrategia busca permitir a los grupos de valor, el acceso a los servicios ofrecidos por la EAAA de El Espinal E.S.P de forma más simple a través de trámites y procedimientos administrativos optimizados, automatizados, oportunos y de fácil acceso, generando beneficios para los grupos de valor.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P., cuenta con la página web <https://www.aaaespinal.com.co/> en donde se visualiza los servicios ofertados por la entidad, planes estratégicos, pago de factura mediante el botón

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

PSE y noticias referentes a la prestación de los servicios (intervenciones de mejoramiento preventivo y correctivo, notificación de suspensiones, eventos de interés al usuario).

Beneficios de la racionalización de trámites:

- ✓ Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos adicionales para el ciudadano.
- ✓ Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- ✓ Reducción en el consumo de papel fortaleciendo la conciencia ambiental e incentivando el uso de las TIC dentro de la comunidad.



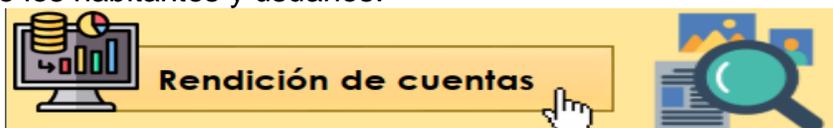
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024					
Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponentes/ Procesos	Descripción de Actividades	Meta o producto	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
2.1 Identificación de Trámites.	Realizar inventarios de trámites.	Inventario actualizado	Direcciones Operativa y Comercial	01/02/2024	28/02/2024
2.2 Racionalización de Trámites.	Realizar actualización base de datos de usuarios.	Base de datos actualizada al 100%	Profesional Universitario código 219 grado 01 Facturación y Cartera	01/03/2024	30/03/2024
2.3 Publicación de trámites racionalizados página web	Divulgar en la página web de la EAAA los trámites actualizados y racionalizados.	Trámites racionalizados publicados en la página web.	Profesional Universitario código 219 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS y Oficina Asesora de Planeación y TIC	30/04/2024	31/12/2024
2.4 Registro trámites en SUIT	Realizar seguimiento a los avances de los trámites registrados en SUIT.	Tres seguimientos a los trámites en SUIT	Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS y Oficina Asesora de Planeación y TIC	30/04/2024 30/08/2024 30/12/2024	29/04/2024 31/08/2024 30/12/2024
2.5 Registro trámites en SUIT	Evaluar la viabilidad para medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la mejora de trámites en línea teniendo en cuenta sus necesidades	Una evaluación para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.	Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS y Oficina Asesora de Planeación y TIC	01/11/2024	30/12/2024

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

7.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, establece la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, orienta esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un servicio de calidad y realizar una audiencia de control social con transparencia.

La EAAA de El Espinal realizará Rendición de Cuenta en espacio abierto de manera anual mediante foro con los usuarios y comunidad en general, publicando de manera permanente por redes sociales y radio, la información concerniente a la gestión institucional, planes, programas, proyectos, noticias y acciones con los cuales se busca tener una constante retroalimentación con los usuarios y detectando las necesidades de los habitantes y usuarios.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponentes/ Procesos	Descripción de Actividades	Meta o producto	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Diseñar campañas por redes sociales de interacción y reconocimiento ciudadano que incentive la participación ciudadana.	Campañas de interacción con el ciudadano.	Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	31/12/2024
	Garantizar que en la página web de la entidad se publiquen los informes de rendición de cuentas.	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad.	Gerencia, Director Administrativo y Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	31/12/2024
3.2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Acompañamiento periodístico para la participación de la Entidad y/o de sus voceros en eventos externos.	Boletines de entrevistas publicadas en página web.	Oficina Asesora de Planeación y TIC	15/01/2024	31/12/2024
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Motivar a los diferentes grupos de interés en participar en el evento de rendición pública de cuentas.	Convocatoria a través de redes sociales, correo electrónico y pagina web institucional.	Gerencia y Oficina Asesora de Planeación y TIC	01/11/2024	31/12/2024

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Planear y realizar un ejercicio de rendición de cuentas en donde se presenten los resultados de la gestión misional e institucional.	Ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas.	Gerencia y Oficina Asesora de Planeación y TIC	01/11/2024	31/12/2024
	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio mediante encuesta de percepción.	Encuestas diligenciadas de percepción en la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación y TIC	01/12/2024	31/12/2024
	Publicar en la página web institucional los resultados de la evaluación de la rendición de cuenta.	Publicación en la página web de resultados evaluación de la rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación y TIC	01/12/2024	31/12/2024

7.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través de esta estrategia, se busca mejorar la calidad y el acceso a los productos y servicios que presta la EAAA de El Espinal, mediante actividades tales como:



- ❖ Análisis de la satisfacción del servicio prestado desde los canales de atención, con gestión de calidad.
- ❖ Trato digno, resolutivo y eficiente que permita generar acciones y oportunidades de mejora.

En la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG de la EAAA de El Espinal se está trabajando en la Política de Servicio al Ciudadano con el fin de conocer los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos buscando resultados que satisfagan y evalúen permanentemente sus necesidades.

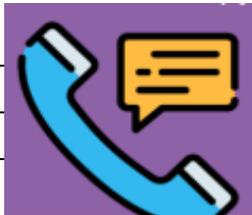
Actividades

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024					
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponentes/ Procesos	Descripción de Actividades	Meta o producto	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.	Funcionarios capacitados en competencias laborales en atención al ciudadano.	Director Comercial y Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS	Según cronograma PIC 2024	Según cronograma PIC 2024
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las	Nuevos canales	Profesional Universitario código 2019 grado 01	01/04/2024	30/05/2024
Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán		Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón		Fecha de emisión	
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC		Cargo: Gerente		2023/12/26	

	características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	de atención	Servicio al Cliente y PQRS		
	Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la norma NTC 6047.	Espacios físicos adecuados de atención y servicio al ciudadano.	Director Comercial Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS	01/04/2024	30/05/2024
4.3 Talento Humano	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	Fortalecimiento de la cultura de servicio en los funcionarios de la entidad.	Director Comercial y Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS	02/01/2024	30/12/2024
4.4 Normativo y procedimental	Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	Reglamento interno para la gestión de las PQR formulado y adoptado.	Director Comercial y Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS	30/05/2024	31/12/2024
	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	Informe trimestral de PQRS.	Director Comercial y Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS	01/03/2024 01/06/2024 01/09/2024 01/12/2024	30/03/2024 30/06/2024 30/09/2024 30/12/2024
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	Actualización y mantenimiento permanente de la página web institucional.	Página web institucional actualizada.	Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	30/12/2024

De igual manera, con el objetivo de hacer más eficiente la atención al usuario en el momento de interponer una petición, queja, reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información en la EAAA de El Espinal ESP para facilidad del usuario:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Correos institucionales	facturacion@aaaespinal.com.co comercial@aaaespinal.com.co notificacionesjudiciales@aaaespinal.com.co
Página web institucional	www.aespinal.com.co
Redes sociales	Facebook: @aaaespinal
Oficina presencial Servicio Al Ciudadano	Carrera 6 No 7-80 barrio El Centro - El Espinal
Línea telefónica	038-2390201 - Extensiones Comercial: 107; Facturación: 108; Operativa: 112.



7.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La EAAA de El Espinal E.S.P consciente de la importancia de revelación de información pública, ha trabajado en el fortalecimiento y mejora de los medios de comunicación, buscando facilitar el acceso por parte de los grupos de valor y ciudadanía.



De igual manera la entidad trabaja en la publicación proactiva de información y actualización de la sección Transparencia y acceso a la información pública en la publicación de:

- ❖ Datos abiertos.
- ❖ Atención oportuna de las solicitudes recibidas.
- ❖ Disposición de diferentes canales de atención.

Actividades



Ley de transparencia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.					
Subcomponentes/ Procesos	Descripción de Actividades	Meta o producto	Responsable	FECHA INICIO	FECHA FIN
5.1 Lineamientos de transparencia activa	Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información".	Menú Transparencia de la página web institucional actualizada.	Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	31/12/2024
	Publicar información obligatoria sobre procedimientos, servicios y contratación pública.	Publicación de procedimientos, servicios y contratación pública.	Oficina Jurídica y Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	31/12/2024
5.2 Lineamientos de transparencia pasiva	Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley.	Respuestas a las solicitudes radicadas bajo la plataforma ORFEO.	Todas las dependencias de la EAAA de El Espinal	02/01/2024	31/12/2024
5.3 Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información.	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información.	Acto administrativo de aprobación y adopción.	Técnico Administrativo código 367 grado 03 Recursos Físicos y Gestión Documental	01/04/2024	30/04/2024

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

	Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información.	Acto administrativo de aprobación y adopción.	Técnico Administrativo código 367 grado 03 Recursos Físicos y Gestión Documental	01/05/2024	01/05/2024
	Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo de aprobación y adopción	Técnico Administrativo código 367 grado 03 Recursos Físicos y Gestión Documental	01/06/2024	30/06/2024
5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad.	Actualizar los microsítios de la entidad a través de contenidos informativos con lineamientos mínimos de accesibilidad y usabilidad.	Microsítios actualizados	Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	15/12/2024
5.5 Monitoreo del acceso a la información pública.	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades ITA.	Portal web con requerimientos ITA actualizados.	Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	15/12/2024

7.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

La EAAA de El Espinal E.S.P., contempla como iniciativas adicionales que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción, las siguientes:

- ❖ Promoción del Código de Integridad con el fin de garantizar la sensibilización y apropiación de los 5 valores del servicio público por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, de conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- ❖ Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas.
- ❖ Acompañar jurídicamente a Talento Humano en la atención a situaciones de conflicto de intereses.



8. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción establecido en Ley 1474 de 2011, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P. en la página web institucional pone a disposición de toda la comunidad del municipio las estrategias del plan, asumiendo el compromiso institucional de lucha permanente contra la corrupción y fortaleciendo la cultura de autorregulación, autocontrol y autoevaluación en todos los funcionarios, contratistas y proveedores de la entidad.

Elaboró: Carlos Heber Ricaurte Guzmán	Revisó y aprobó: Diego Alexander Lopera Calderón	Fecha de emisión
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Cargo: Gerente	2023/12/26

9. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse en la página web institucional www.aaespinal.com.co a más tardar el 31 de enero de cada año, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

La oficina Asesora de Control Interno realizará seguimiento 3 veces al año:

- 1. Primer seguimiento:** Con corte 30 de abril y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.
- 2. Segundo seguimiento:** Con corte 31 de agosto y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- 3. Tercer seguimiento:** Con corte 31 de diciembre y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2023/01/10	Emisión original del documento	01
2023/12/26	Actualización versión del documento	02