



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2016

E S P **PA-AC**
El plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PA-AC) es una herramienta enfocada hacia la prevención y mitigación de los actos de corrupción que puedan darse al interior de la Empresa AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

GERENCIA

gerencia@espyondo.gov.co

***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO***

AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P.

2016

E. S. P.

INTRODUCCIÓN

AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P Como empresa de servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yondó , ha adoptado este plan anticorrupción en coordinación con la ley 1474 de 2011 , como herramienta que se encuentra orientada a prevenir los actos de corrupción dentro de la Entidad así mismo es una herramienta instructiva que reconoce los deberes y derechos y dando aplicación a los principios y valores éticos institucionales comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los yondosinos y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, transparencia, inclusión y equidad.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Generar acciones transparentes dentro de la entidad promoviendo que las actuaciones se rijan dentro de un marco ético y normativo, orientadas hacia una gestión integral y transparente, con principios y valores que propendan por la buena prestación del servicio eficiente y de calidad, además de prevenir y combatir la lucha contra cualquier conducta que conlleve corrupción.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Establecer la metodología para prevenir actos de corrupción e implementar acciones preventivas, a través de la prestación de los servicios oportunos, ágiles y efectivos.

Fijar las medidas para prevenir y mitigar los riesgos de ocurrencia de actos de corrupción en la Empresa Aguas & Aseo de Yondó S.A E.S.P.

Facilitar los trámites y contribuir al mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de la empresa Aguas & Aseo de Yondó S.A E.S.P.

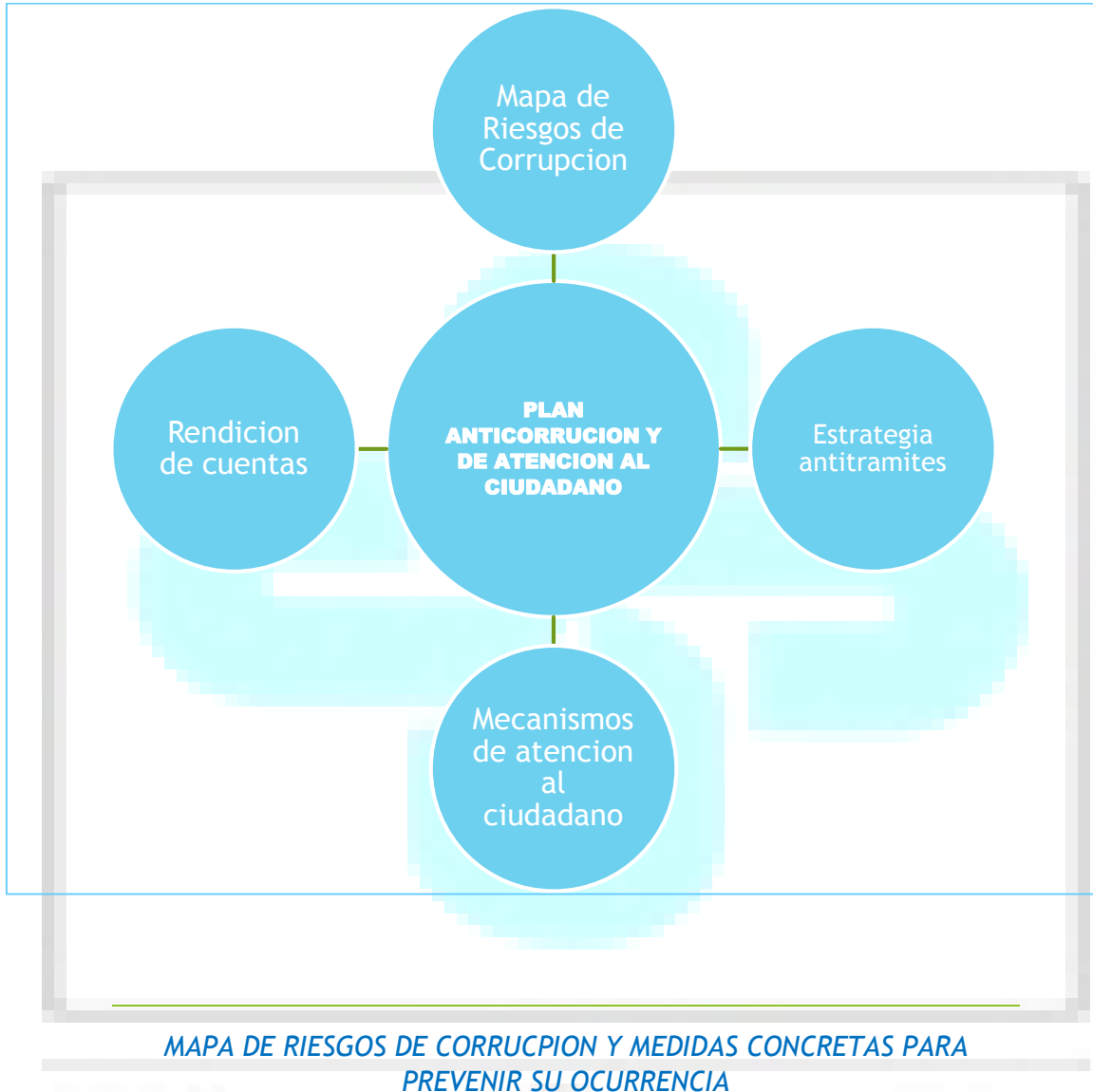
Establecer las estrategias y mecanismos a implementar para realizar la rendición de cuentas de la Empresa Aguas & Aseo de Yondó S.A E.S.P.

Promover la activa participación de todos los funcionarios de la Empresa Aguas & Aseo de Yondó S.A E.S.P en la lucha contra la corrupción.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano es una herramienta enfocada hacia la prevención de los actos de corrupción que puedan darse al interior de la Empresa, a través del cual se ejerce control de la gestión con la aplicación de una metodología clara fundada en parámetros y soporte normativo propio



El Mapa de Riesgos de Corrupción tiene como objetivo:

- prevenir la ocurrencia de estos actos, identificarlos, controlarlos, evitarlos.
- Dirigidos a controlar la causa de corrupción encontrada, a que no generen nuevos riesgos de corrupción.
- Combatir varias de las causas que generan el riesgo de corrupción.
- Establecer actividades de vigilancia y control por parte de la ciudadanía.
- Señalen plazos razonables para la implementación de las estrategias.

- El objetivo de este componente es elaborar el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, así como realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

El punto de partida son los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública; sin embargo se desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable, siempre será de único impacto y requiere de un tratamiento especial.



- Los mapas de riesgos de corrupción son herramientas para identificar un conjunto sistematizado de situaciones de índole administrativa, que por sus características pueden originar prácticas corruptas; están enfocados en la prevención de ocurrencia de eventos de corrupción.

E. S. P.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P									
MAPA DE RIESGOS									
Misión: La misión de Aguas & Aseo de Yondó S.A E.S.P es brindarles a sus clientes, los servicios con calidad, eficiencia en su momento oportuno.									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso u Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad De Materialización	Valoración	Administración Del Riesgo	Acciones	Periodicidad	Responsable
		No	Descripción		Tipo De Control				
Direccionamiento Estratégico	Concentración de autoridad o exceso de poder	1	Toma de decisiones sin fundamento	Possible	Preventivo	Evitar el riesgo	Argumentar y sustentar todas las decisiones a su cargo, especialmente aquellas que producen efectos jurídicos	permanente	Gerencia con apoyo del área jurídica.
	Deficiencia de canales de comunicación	2	Desmejoramiento del ambiente laboral	Possible	Preventivo	Evitar el riesgo	Evaluar y rediseñar los canales de comunicación interna	Permanente	Gerencia - todos

De contratación	Estudios previos superficiales	3	indebida planificación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Sustentabilidad y argumentación debida de la necesidad y viabilidad del proceso contractual a efectuar	permanente	Gerencia, Área técnica y jurídica.
	Estudios previos manipulados por personal interesado en el futuro del proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular o Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular)	4	Favorecimiento de 3ros en los procesos de contratación	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión coordinada de los pliegos de condiciones en mesa de trabajo integrada por la gerencia, área técnica y jurídica.	permanente	Gerencia, área técnica y jurídica.
	Concentrar las labores de supervisión de múltiples	5	Control y vigilancia superficial de la ejecución	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Vincular personal de apoyo para	Primer periodo contractual	Gerencia

	contratos en poco personal		de los contratos				ejerger la supervisión de la ejecución de los contratos	(enero – abril 2016)	
De información y documentación	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	6	Pérdida de la información por la desvinculación del personal a cargo	Casi seguro	correctivo	Reducir el riesgo	back up de información por áreas o dependencias	semanalmente	Ingeniero de sistemas
	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	7	Pérdida de la información por fallas en los sistemas de información y archivo	Casi seguro	correctivo	Reducir el riesgo	back up de información por áreas o dependencias	diariamente	Área de PQRS y Facturación. Tesorería y Presupuesto. Almacén.
							back up externos de información por áreas o dependencias	semanalmente	Ingeniero de sistemas
Deficiencias en el manejo documental y de archivo	8	Perdida de documentación y registros físicos	Casi seguro	correctivo	Reducir el riesgo	Control de entrada y salida de archivos físicos	diariamente	Personal de archivo	

De trámites y/o servicios internos y externos	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)	9	Inequidad en los tramites y prestación de servicios internos o externos	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Atención de las PQRS siguiendo estrictamente los procedimientos internos para su atención.	permanente	PQRS
	Recibir beneficios económicos para acelerar la expedición de una disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios prestados o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales	10	Reconocimiento de un derecho sin el lleno de los requisitos legales o reglamentarios	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Elaboración y seguimiento de check list de los requisitos y documentos necesarios para adelantar los tramites que se soliciten	permanente	PQRS y las demás áreas según corresponda

PLAN DE ACCION

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
------------	-----------	-------	-------------

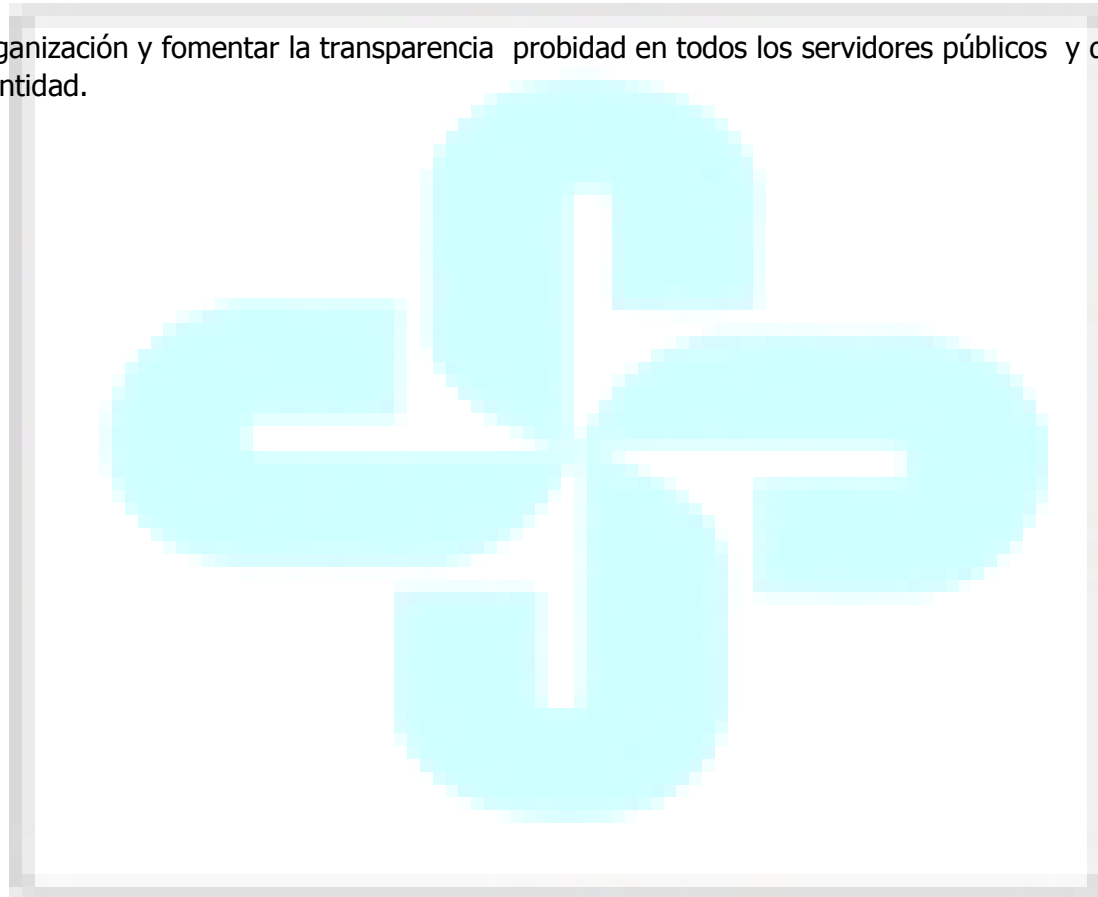
RIESGOS DE CORRUPCIÓN	realizar reuniones de trabajo o comité de ética para actualizar y consolidar el mapa de riesgos de corrupción , en coordinación con el cumplimiento de los planes de acción y mejoramiento reportado por los responsables del proceso	MAYO de 2016	Todas las dependencias de la entidad
RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Realizar la autoevaluación del plan de acción y reportar las acciones en riesgo de corrupción en el comité y demás instancias requeridas.	MAYO de 2016	Gerente, Asesores, Oficina Técnica y área administrativa

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Generar políticas a partir de los reportes realizados por cada área en las reuniones de comité de ética con el fin de evitar la ocurrencia de estos actos.	Julio de 2016	Todas las dependencias de la entidad

Comité de Ética: La Empresa creará un Comité de Ética como la instancia encargada de promover y liderar la gestión ética en AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P. Este órgano estará conformado por miembros del nivel directivo ,asesor y técnico quienes son responsables de definir los objetivos generales, programas y proyectos que fortalezcan los principios

y valores de la organización y fomentar la transparencia probidad en todos los servidores públicos y demás personal vinculado en la Entidad.

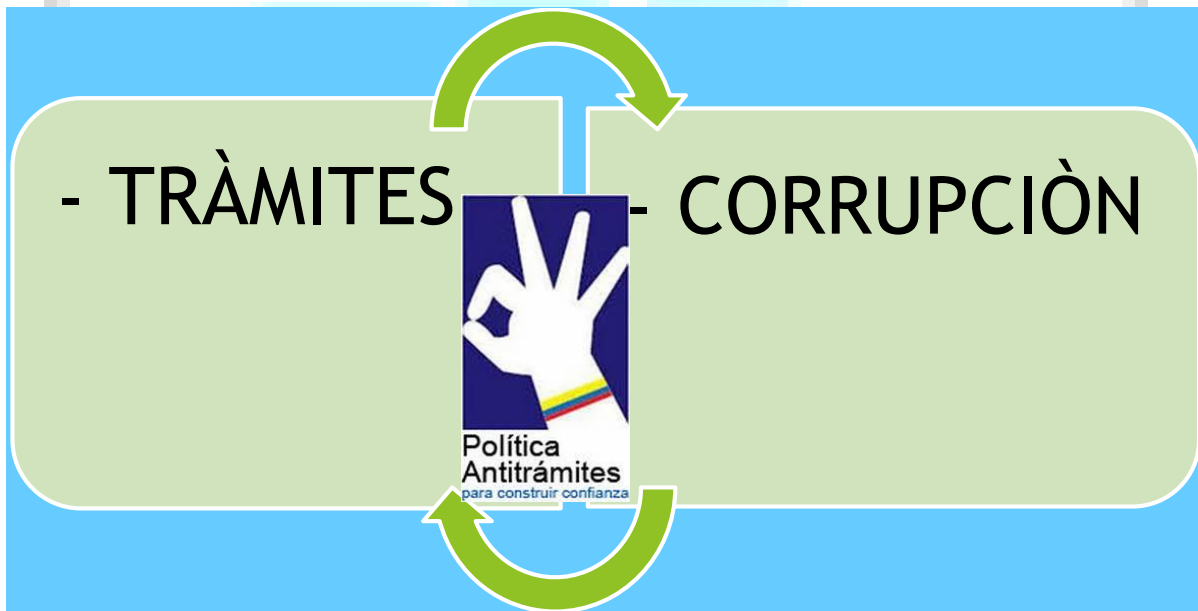


E. S. P.

ESTRATEGIA ANTITRÀMITES

La estrategia anti trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la empresa, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Empresa, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Así mismo busca prevenir hechos de corrupción, pues se eliminan factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P viene implementando diferentes procedimientos de comunicación con sus suscriptores, usuarios y comunidad en general, generando políticas de atención al ciudadano y grupos de interés utilizando de manera eficiente las herramientas tecnológicas disponibles y rediseñando los procesos internos de atención al ciudadano.

En el portal web www.espyondo.gov.co los suscriptores, usuarios, grupos de interés y la comunidad en general disponen de un canal a través del cual puede adelantar las siguientes acciones:

- ✓ Reportar daños.
- ✓ Realizar reclamos.

- ✓ Presentar solicitudes de servicios.
- ✓ Conocer el trámite de su reclamación según los términos legales para ello.
- ✓ Conocer la ubicación geográfica de la Empresa y la ventanilla de atención al público.
- ✓ Conocer los números telefónicos de contacto.
- ✓ Conocer el correo electrónico para la atención y servicio al cliente.
- ✓ Contactarse de manera directa a través de un formulario en el portal web.
- ✓ Conocer los servicios que presta la Empresa.
- ✓ Conocer los tramites que se pueden adelantar en la empresa (certificaciones, paz y salvos, solicitudes de disponibilidad de servicios, etc.)
- ✓ Conocer los puntos de pago de la factura de servicios.
- ✓ Conocer los horarios de atención al ciudadano.

De igual manera la oficina de PQRS realiza los procedimientos basados en las siguientes solicitudes:

- ✓ Solicitud cambio e instalación del medidor
- ✓ Solicitud de recolección de escombros
- ✓ Solicitud de desocupación de pozo séptico
- ✓ Solicitud destaponamiento domiciliaria interna y acometida de alcantarillado
- ✓ Solicitud de legalización del servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ✓ Solicitud de servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ✓ Certificación de paz y salvo
- ✓ Acuerdo de pago
- ✓ Cambio clase de uso inmueble
- ✓ Actualización de dirección
- ✓ Cambio de estrato
- ✓ Cambio de nombre de suscriptor

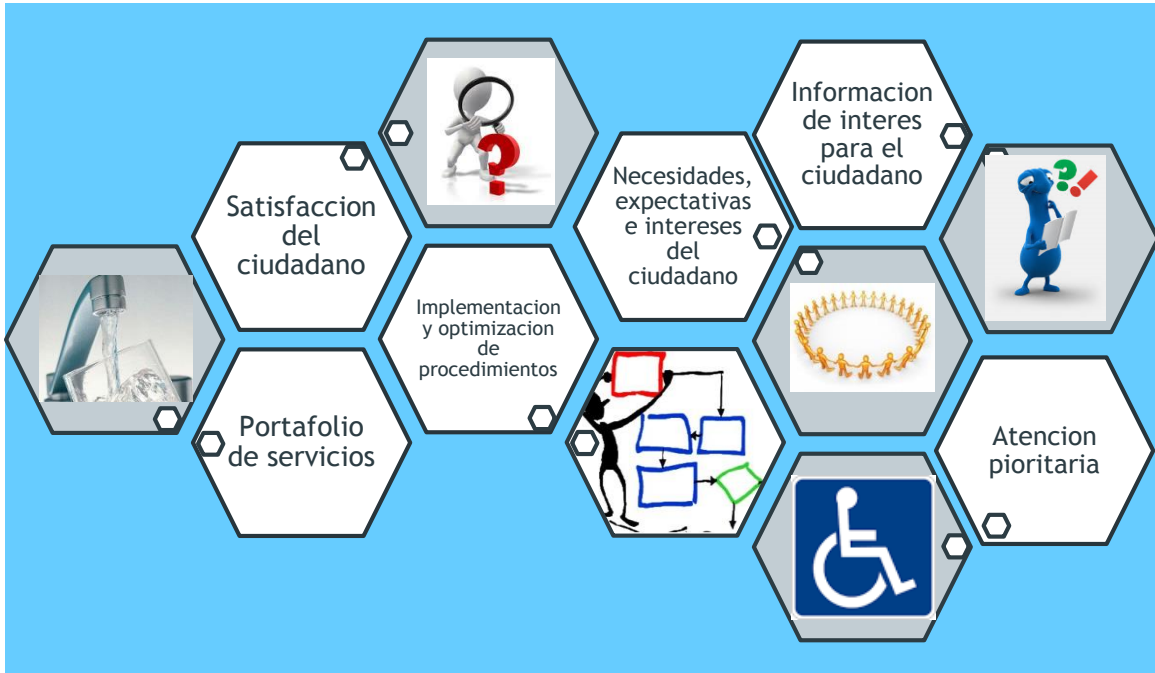
ESTRATEGIA ANTITRAMITES		
ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Publicar en el portal web www.espyondo.gov.co el formato de facturación junto con la explicación de los cobros asociados a cada servicio prestado.	1er semestre 2016 / cuando sean modificados	Personal de facturación / ingeniero de sistemas
Actualizar y complementar los tramites que pueden adelantarse en la Empresa (certificaciones, paz y salvos, solicitudes de disponibilidad de servicios, solicitud de acometidas etc.) junto con los cobros asociados a los mismos de ser el caso.	1er semestre 2016 / cuando sean modificados	PQRS / Área técnica / ingeniero de sistemas/Facturación

Mejoramiento de los canales de atención al cliente a través de la implementación de trámites virtuales tales como recepción de PQRS virtuales	permanentemente	PQRS
Publicar en el portal web www.espyondo.gov.co los planes de financiación vigentes.	1er semestre 2016/ cuando sean modificados	Jurídica – cobro de cartera morosa / ingeniero de sistemas
Publicar en el portal web www.espyondo.gov.co el contrato de condiciones uniformes.	1er semestre 2016 / cuando sean modificados	Gerencia / Jurídica / Ingeniero de sistemas
Analizar por áreas los trámites y priorizar y racionalizar los mismos.	permanente	Gerencia / Todos
Abstenerse de solicitar declaraciones extra juicios y autenticaciones dentro de los procesos liderados por el área de atención al cliente y recuperación de cartera, para el desarrollo de sus PQRS	permanente	PQRS / Atención al cliente / Área jurídica y de Recuperación de cartera.

MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO

Los mecanismos de atención al ciudadano buscan mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios prestados por la Empresa para satisfacer las necesidades de la comunidad en general.

E. S. P.



En consecuencia se ha previsto la implementación de una línea estratégica para la gestión del servicio y atención del ciudadano de manera eficiente a través de los siguientes mecanismos:

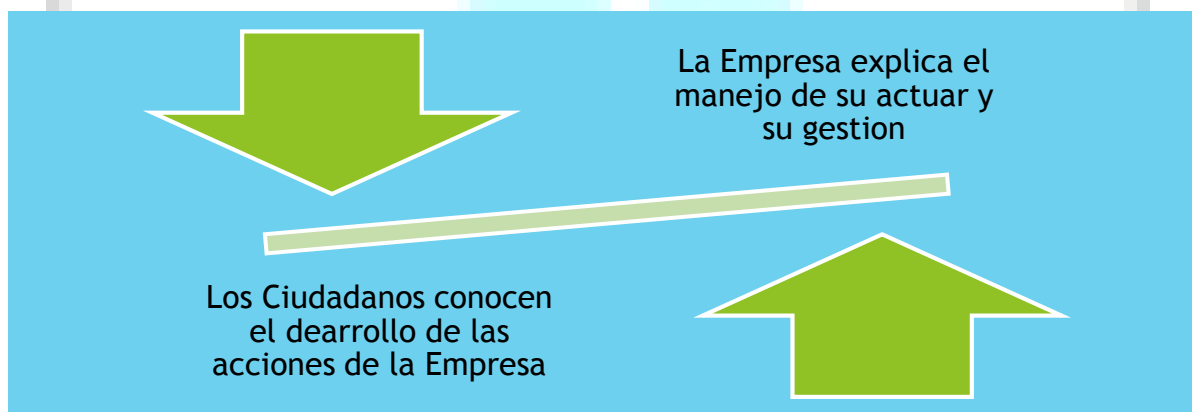
MECANISMOS DE ATENCION AL CIUDADANO			
MECANISMO	ACTIVIDAD	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Portafolio de servicios	Definir o actualizar (según corresponda) el portafolio de servicios al ciudadano de la Empresa	1er semestre 2016 / cuando sean modificados	Atención al cliente / área técnica.
Implementar y optimizar procedimientos	Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano	permanentemente	PQRS /CARTERA
	Implementar y optimizar los procedimientos de atención de PQRS de acuerdo con la normatividad		
informar	informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias,	permanentemente	PQRS

	reclamos y denuncias de actos de corrupción.		
Satisfacción del ciudadano	Medir la Satisfacción del Ciudadano a través de encuestas generales y la encuesta interna de satisfacción de usuarios	1er semestre 2016	PQRS
	Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano	bimestral	Atención al cliente
Identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano	Implementar y hacer seguimiento del buzón de sugerencias	1er semestre 2015	Gerencia / Atención al cliente
Información de interés	<p>actualizar en el portal web www.espyondo.gov.co la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. ✓ Descripción de los trámites y servicios de la Empresa. ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. ✓ Requisitos e indicaciones necesarias para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. ✓ Horarios y puntos de atención. 	1er semestre 2016	PQRS / Ingeniero de sistemas
	Disponer a la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre (derechos, procedimientos, trámites, horarios de atención)	Enero a Mayo de 2016	PQRS
Atención Prioritaria	Implementar la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	permanentemente	PQRS/CARTERA.

RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principio de buen Gobierno, de igual manera es una estrategia permanente que se orienta a afianzar la relación Empresa - Ciudadano, en consecuencia resulta imperante que la misma se implemente mínimamente de manera anual.

A través de la rendición de cuentas, la Gerencia informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión los ciudadanos, sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del dialogo, siendo entonces una relación de doble vía, siendo un deber de la Empresa y un Derecho del Ciudadano.



INICIATIVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Impulsar el conocimiento de los ciudadanos sobre los mecanismos y espacios de rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alinear la gestión de rendición de cuentas con la alcaldía municipal para realizar acciones conjuntas. ✓ Generar espacios de dialogo para rendir cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional. 	Gerencia
Información disponible en medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer más visible el proceso de rendición de cuentas a través del portal web www.espyondo.gov.co generando con ellos espacios de dialogo con la ciudadanía. ✓ Participar activamente para hacer visible el proceso de rendición de cuentas de manera activa a través del periódico informativo 	Gerencia / Ingeniero de Sistemas

	<p>municipal "informativo Yondó oportunidad para todos"</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender las inquietudes que surjan a través del portal web www.espyondo.gov.co o en la ventanilla de atención al público, y socializarlas con la comunidad a través del mismo portal web u otros mecanismos que se estimen convenientes. 	
Rendición de informes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar y sustentar informes de gestión al Concejo municipal. ✓ Presentar continuamente informes de gestión a la Contraloría General de Antioquia. 	Gerencia

CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO:

AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P tiene a disposición de la comunidad medios y canales de comunicación e información a través de los cuales la ciudadanía puede enterarse de noticias, programas y proyectos de inversión, además de temas de gestión ambiental, social y pública de la Empresa en su campo de acción:



Por otra parte existen unos Estándares en coordinación con la ley 142 de 1994, para la Atención De Peticiones, Quejas, Sugerencias Y Reclamos a. 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 resolución.

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

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 prestación 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.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Conforme de la ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de petición son:

Para toda petición: deberá resolverse 15 días siguientes a la recepción.

Para la petición de documentos: diez días siguientes a la recepción.

Consulta de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
- Modelo Estándar de Control Interno.

Elaboró: Fredy Alexis Cardozo Ortiz
ABOGADO CONTRATISTA

Revisó y aprobó: José Román Devia Peñate
GERENTE E.S.P D E YONDÓ