

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta- EAPSA ESP



ENERO 31 DE 2022

INTRODUCCIÓN

La empresa EAPSA, en aras de dar cumplimiento a los cambios normativos que el Estado Colombiano ha generado para orientar su acción al mejoramiento de la atención al ciudadano y a la lucha contra la corrupción, en especial lo previsto en el Artículo 73 Ley 1474 de 2011, el Artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia Y Acceso a la Información, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios de los servicios de la Empresa, respecto de la información y tramites que en ella se adelantan, procurando que ello se realice de manera eficiente, transparente y participativa.

Con la elaboración de este plan se pretende establecer una serie de acciones y estrategias encaminadas hacia el logro de tal fin, incluyendo mecanismos de promoción, participación ciudadana y control social que permitan generar una cultura de transparencia administrativa.

1. OBJETIVOS DEL PLAN

1.1 Objetivo general

Generar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Empresa de Alumbrado Público de Sabaneta – EAPSA.

1.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico que de un panorama de cómo se encuentran los 5 componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en EAPSA
- Definir actividades que permitirán la gestión de los riesgos de corrupción definidos por la entidad
- Ejecutar acciones que faciliten al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad
- Determinar actividades que permitirán a los grupos de valor conocer los resultados de la gestión
- Implementar actividades que mejoren el acceso a los trámites y servicios de EAPSA

- Abordar las acciones establecidas para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Fomentar estrategias encaminadas a fomentar la integridad

2. MARCO NORMATIVO

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Decreto 1649 de 2014	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
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 Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 962 de 2005	Por la cual 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
Decreto 943 de 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática

Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Decreto 1649 de 2014	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
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

3. DIAGNÓSTICO

La Entidad a la fecha tiene identificado 10 Riesgos de corrupción identificados para los procesos de contratación, talento humano, financieros, jurídicos, TIC, de los cuales para el año 2021, ninguno de esos fue materializados.

Además, se cuentan con 8 trámites para realizar de manera presencial en la entidad, los cuales se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites, en el año 2021 la entidad no realizó ningún ejercicio de racionalización de trámites. En cuanto a la estrategia de servicio al ciudadano EAPSA realiza de forma semestral el seguimiento a las encuestas de satisfacción y el análisis de las PQRSD de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PC-MAM-06 Procedimiento Medición de Satisfacción del Cliente y PQRSD.

Con respecto a rendición de cuentas la entidad realizó 11 ejercicios de diálogos con la ciudadanía, brindó información de su gestión ante el concejo Municipal de Sabaneta y ante la comunidad, el informe de la gestión es publicado en su página web, así como también los resultados de las encuestas realizadas a la comunidad sabaneteña.

De acuerdo al Seguimiento al plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, la entidad debe fortalecer mas estrategias que permitan la publicación de la información publica con criterios de accesibilidad, que permitan el análisis de la información.

4. ALCANCE:

Aplica para todos los servidores y contratistas en el desarrollo de los procesos y funciones de la Empresa de Servicios Públicos EAPSA, teniendo en cuenta la normatividad legal aplicable.

5. ¿CÓMO CONSTRUIMOS NUESTRO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO?

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se tuvieron en cuenta los siguientes elementos

1. Seguimiento a los Planees de Anticorrupción de vigencias anteriores, realizadas por la Control Interno
2. La versión 2 de la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La elaboración del plan vigente conto con la participación del Apoyo Profesional Control Interno, Líderes de Proceso, Apoyo Profesional de Calidad, Directores (Servicios y Proyectos), Apoyo Profesional de Comunicaciones, Apoyo Profesional de Talento Humano y la Auxiliar Administrativa y fue liderada por el Gerente de la Entidad.

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano no surgió ninguna actualización debido a que ninguno ciudadano realizo observaciones o surgencias para los ajustes o mejores, dado lo anterior este ítem no pudo ser incluido dentro de los elementos para su elaboración

6. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Tal y como lo establece la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el componente de gestión de riesgos se corrupción le permite a la entidad idéntica, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Política de Administración del Riesgo

La política de Administración de riesgo fue actualizada en el mes de diciembre de 2021, aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno y se publicó en el mes de enero del presente año.

Durante la vigencia del año 2022 la Empresa de Servicios Públicos de Sabaneta EAPSA realizar una evaluación a la efectividad de la política y una socialización con los grupos de valor y de interés de la entidad.

Mapa de Riesgos de Corrupción

En subcomponente se tratarán temas de identificación, seguimiento y monitoreo de los Riesgos de Corrupción con los que cuenta actualmente la entidad, a través de 4 seguimiento al año (cada trimestre).

A continuación, se relacionan las actividades para el componente de Gestión de Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - VIGENCIA 2022 Componente I. Gestión riesgos de corrupción						
Subcomponente	Cód. Actividad	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Límite
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Evaluar la efectividad Política de Administración del Riesgo alineada con la planificación estratégica de la entidad	Evaluación de la Política de Administración de Riesgos	Gerente	Apoyo Profesional Control Interno	30/09/2022

	1.2	Realizar la socialización de la política de Administración del Riesgo a la ciudadanía y grupos de valor	Socialización realizada	Apoyo Profesional Control Interno	Apoyo Profesional Comunicaciones	30/12/2022
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de las actividades de EAPSA	Matriz de Riesgos de Corrupción	Lideres de los procesos	Apoyo Profesional Calidad	17/01/2022
Consulta y divulgación	3.1	Promover la consulta de los riesgos identificados para recibir por parte de los grupos de interés y de valor ajustes o mejoras al mapa de riesgos de corrupción	Publicación Matriz de Riesgos de Corrupción en página web	Apoyo Profesional Calidad	Apoyo Profesional Comunicaciones	30/09/2022
	3.2	Incluir en el mapa de riesgos de corrupción los ajustes o mejores a que haya lugar realizados por los grupos de interés y de valor	Matriz de Riesgos de Corrupción ajustado	Apoyo Profesional Calidad	Apoyo Profesional Calidad	30/09/2022
	3.3	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la página Web para su consulta y divulgación	Publicación Matriz de Riesgos de Corrupción ajustado en página web	Apoyo Profesional Control Interno	Apoyo Profesional Comunicaciones	30/09/2022
Monitoreo y revisión	4.1	Realizar el monitoreo y revisión periódica al Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción	Director de Proyectos	Apoyo Profesional Control Interno	10/04/2022 10/07/2022 10/10/2022 10/01/2023

Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción, donde se identifiquen las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles	Informe realizado de seguimiento a la matriz de riesgos de Corrupción	Director de Proyectos	Apoyo Profesional Control Interno	Abril Julio Octubre Diciembre
-------------	-----	---	---	-----------------------	-----------------------------------	--

6.2 Racionalización de Trámites

Teniendo en cuenta de la situación actual de la entidad, se considera necesario la realización de nuevas estrategias que permitan fortalecer este componente, pues al realizar una modernización de los procesos y procedimiento se evidencia una mejora considerable a la prestación de los servicios.

Las estrategias están enfocadas en la realización inicial de un inventario de los trámites y servicios para conocer hoy como se encuentra la Entidad en las hojas de vida, teniendo en cuenta lo anterior, estas serán priorizadas y racionalizadas teniendo en cuenta cada uno de los criterios, esto encaminado siempre a reducción el número de pasos que deben realizar los ciudadanos, los tiempos y el costo de los tramites y servicios.

Las siguientes son las acciones definidas para consolidar este componente:

Componente II. Racionalización de Trámites						
Subcomponente	Cód. Actividad	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Límite
Identificación de Trámites	1.1	Realizar el inventario de trámites	Inventario de trámites	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022

	1.2	Registrar y actualizar los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012	Trámites actualizados en el SUIT	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
Priorización de Trámites	2.1	Definir criterios de priorización para la mejora de los trámites	Criterios de intervención definidos	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	31/01/2022
	2.2	Priorizar los trámites conforme a los criterios de intervención propuestos por la Entidad	Trámites priorizados	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
Racionalización de Trámites	3.1	Realizar la mejora de los trámites de la Entidad con la implementación desde acciones de racionalización	Trámites racionalizados	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
Interoperabilidad	4.1	Compartir a la comunidad por medios tecnológicos los trámites de la entidad priorizados y racionalizados	Trámites publicados en la página web	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022

6.3 Rendición de cuentas

Este componente busca que los grupos de valor y de interés de la entidad estén informados mediante un proceso que deben realizar las entidades donde se dan a conocer los resultados de la gestión

La Rendición de cuentas en la entidad no solo será un ejercicio que se realizara dos veces al año, será un ejercicio donde la comunidad se encuentre permanentemente informado de los resultados, avances y logros a través de la publicación de piezas publicitarias en las principales redes sociales de EAPSA, así como también, en la página web institucional

Otro de los principales puntos es la elaboración de la estrategia que llevara la empresa en el transcurso del año para llevar a cabo la rendición de cuentas, para esto, se requiere de una evaluación de la rendición de cuentas del año inmediatamente anterior y del análisis realizado a las evaluaciones de las personas que participaron de la rendición de cuentas, pues en un insumo indispensable para mejorar los espacios de dialogo ciudadanos- EAPSA.

Se presentan a continuación las actividades del componente de rendición de cuentas:

Componente III. Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Cód. Actividad	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Límite
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el procedimiento para la rendición de cuentas	Procedimiento de Rendición de cuentas	Apoyo Profesional Calidad	Gerente	30/10/2022
	1.2	Evaluar la estrategia de rendición de cuentas de 2021	Informe evaluación estrategia	Gerente	Director de servicios y Director de Proyectos	31/01/2022
	1.3	Formular la estrategia de rendición de cuentas 2022	Estrategia de rendición de cuentas	Gerente	Director de servicios y Director de Proyectos	15/02/2022
	1.4	Socializar a los grupos de interés y grupos de valor los resultados, avances y logros de la gestión de forma clara,	Publicaciones en redes sociales y página web	Director de Servicios	Apoyo Profesional Comunicaciones	30/12/2022

		relevante, veraz y oportuna				
	1.5	Publicar la información de carácter presupuestal, temas de interés priorizados, cumplimiento de metas e información que podría ser analizada de manera colaborativa previo a la rendición de cuentas	Informe realizado	Gerente	Apoyo Profesional Comunicaciones	30 días antes de la rendición de cuentas
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar actividades permanentes de diálogo con la comunidad, mediante la preparación y activación de espacios de dialogo	Actividades de dialogo	Gerente	Director de servicios y Director de Proyectos	30/12/2022
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.1	Realizar evaluación del proceso de rendición de cuentas	Evaluación realizada	Gerente	Apoyo Profesional Comunicaciones	30/01/2022

6.4 Mecanismos de Atención a la Ciudadanía

EAPSA es una organización enfocada en el mejoramiento continuo de sus procesos y orientada siempre en satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, como pieza clave para la prestación de sus servicios, es por eso para el desarrollo del protocolo de atención al ciudadano es indispensable tener conocimiento de la percepción que tienen nuestros grupos de valor y de interés, así como también conocer cuáles son las principales quejas, peticiones, solicitudes y reclamos que llegan constantemente en la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, otro de los puntos importantes que será abordado a lo largo de los subcomponentes del mecanismo de atención a la ciudadanía será la formación a los funcionarios públicos en temas relacionados con el servicio al ciudadano, lo anterior permitirá brindarle información de calidad, veraz clara y oportuna de la ventanilla hacia afuera.

Las siguientes son las acciones definidas para darle cumplimiento al componente de mecanismos de atención al ciudadano:

Componente IV. Mecanismos de Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Cód. Actividad	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Límite
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar, aprobar y ejecutar el protocolo de atención al ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano	Director de servicios	Auxiliar Administrativa	30/10/2022
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar seguimiento a la calidad y respuestas a PQRS	Informe de PQRS	Apoyo Profesional Control Interno	Director de Proyectos	30/06/2022 30/12/2022
	2.2	Participar en campañas de promoción de los canales de atención con la comunidad	Asistencia campañas de promoción	Auxiliar Administrativa	Apoyo Profesional Comunicaciones Apoyo Profesional Calidad	30/12/2022
	2.3	Incentivar la implementación de lenguaje claro en la entidad	Asistencia a la formación de lenguaje claro	Director de servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022

Talento humano	3.1	Afianzar en la atención la atención al ciudadano mediante taller, cursos o formaciones en temas relacionados con servicio a la ciudadanía (capacitación manual de atención al ciudadano, encuesta, informe y lenguaje claro)	Actividades de formación implementadas	Director de servicios	Auxiliar Administrativa	30/12/2022
Normativo y procedimental	4.1	Realizar la revisión del proceso y la normatividad aplicable de atención al ciudadano	Actas de reunión	Director de servicios	Apoyo Profesional Calidad	30/12/2022
Normativo y procedimental	4.2	Elaborar informes de PQRS para identificar acciones de mejora	Informes de PQRS realizados	Auxiliar Administrativa	Apoyo Profesional Calidad	30/06/2022 30/12/2022
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar informe de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	Informes de encuestas de satisfacción realizados	Auxiliar Administrativa	Apoyo Profesional Calidad	10/04/2022 10/07/2022 10/09/2022 10/01/2023

6.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 1081 de 2015, donde toda persona puede acceder a la información pública, EAPSA diligenciará la Matriz de autodiagnóstico donde podrá evaluar cómo se encuentra actualmente en la implementación de

la normatividad mencionada con antelación, esto permitirá implementar las acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública.

Para darle cumplimiento a este componente, se implementarán las siguientes actividades para generar información de calidad, oportuna, veraz, procesable y al alcance de todos:

Componente V. Transparencia y Acceso a la Información Pública						
Subcomponente	Cód. Actividad	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Límite
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar la matriz de autodiagnóstico para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014	Matriz de implementación de la ley 1712 de 2014	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/06/2022
	1.2	Publicar la información definida en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015	Información publicada	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
	1.3	Identificar y publicar los datos abiertos de la entidad	Datos abiertos publicados	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta, según el Art. 52 Decreto 103 de 2015 publicados	Informes de solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta publicados en página web	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022

Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Construir y publicar el registro de activos de información	Registro de Activos de Información construido	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
	3.2	Actualizar y publicar el esquema de publicación de información	Esquema de Publicación publicado	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
	3.3	Construir y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada publicado	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar acciones tendientes a cumplir con el criterio diferencial de accesibilidad a información pública	Acciones implementadas	Director de Servicios	Apoyo profesional Comunicaciones	30/12/2022
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: - El número de solicitudes recibidas - El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución - El tiempo de respuesta a cada solicitud - El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información generados	Director de Servicios	Auxiliar Administrativa	30/12/2022

6.6 Iniciativas Adicionales

EAPSA se une a la iniciativa que les realizan a las entidades para incluir dentro del Plan Anticorrupción iniciativas adicionales, donde se aborden temas relacionadas con el Código de ética y los conflictos de interés, pues estos son elementos fundamentales que asegura el desempeño eficiente y transparente

Para esta vigencia las iniciativas propuestas son:

Componente VI. Ajustes Adicionales						
Subcomponente	Cód. Actividad	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Límite
Iniciativas Adicionales - Integridad	1.1	Divulgación y socialización del Código de Ética Institucional	Código de Ética socializado	Director de servicios	Apoyo Profesional Talento Humano	30/12/2022
	1.2	Firma de compromiso ético para mantener la cultura basada en el Código de ética de la Entidad	Compromiso ético firmado por personal vinculado	Director de servicios	Apoyo Profesional Talento Humano	30/12/2022
	1.3	Establecer acciones para garantizar el control de conflictos de interés	Acciones implementadas	Director de servicios	Apoyo Profesional Talento Humano	30/12/2022

Acciones de Participación Ciudadana	2.1	Implementar acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.	Capacitaciones realizadas	Gerente	Director de Servicios y director de Proyectos	30/12/2022
	2.2	Identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que atiende su entidad, así como los temas que despiertan mayor interés.	Caracterización realizada	Gerente	Director de Servicios y Director de Proyectos	30/12/2022

7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con la normatividad legal vigente a la Oficina de Control Interno le compete realizar la verificación de la elaboración y la publicación del PAAC, y así mismo, le corresponde realizar el seguimiento a la implementación de cada una de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las siguientes fechas:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

BIBLIOGRAFÍA

Congreso de la República. (12 de Julio de 2011). *Congreso de la República*. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). *Decreto 612 de 2018*.

Secretaría de la Transparencia. (s.f.). *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*. Obtenido de <https://bit.ly/2Oj6hXH>