



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 1 de 21

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN

2019

No. REV	FECHA CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO EN LA EDICIÓN	RESPONSABLE
1	Marzo de 2016	Creación del plan anticorrupción de atención al ciudadano	Grupo MECI
2	Enero de 2017	Actualización por componente	Grupo MECI
3	Enero 2018	Actualización estrategias de cumplimiento por componente	Grupo MECI
4	Enero 2019	Actualización estrategias de cumplimiento por componente	Grupo MECI

Revisión y Aprobación

Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 2 de 21

Contenido

1. Términos y definiciones	3
2. Plan Estratégico	5
3. Aspectos generales	7
4. Componentes del plan anticorrupción de atención al ciudadano	10
4.1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción	10
4.2. Segundo componente: Racionalización de trámites	11
4.3. Tercer componente: Rendición de cuentas.....	13
4.4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 15	
4.5. Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	18
4.6. Sexto componente: Iniciativas adicionales	20
5. Referencias.....	21
6. Anexos.....	21

Revisión y Aprobación

Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



1. Términos y definiciones

- **Causa:** Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.
- **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.
- **Corrupción:** "Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado."
- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de "Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo" de corrupción.
- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.
- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 201110, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 4 de 21

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.
- **Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.
- **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Revisión y Aprobación

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 5 de 21

2. Plan Estratégico

Visión

La Empresa Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P., en el 2022 será una empresa auto sostenible, reconocida por su liderazgo en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, aportando al bienestar de los habitantes del municipio con servicios reconocidos por su calidad; a través del incremento de productividad, ampliación del portafolio de servicios, con un equipo de trabajo competitivo y calificado, enfocado en la innovación en los procesos e implementación de nuevas tecnologías con conceptos ambientalmente sostenibles.

Misión

Garantizar la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y manejo empresarial de los mismos, con calidad, continuidad, cobertura, efectividad y ética, a través de innovación tecnológica, talento humano comprometido respondiendo por la sostenibilidad ambiental y generación de beneficios, con el objetivo de mejorar la calidad vida de los usuarios.

Objeto Social

AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P como persona jurídica tiene el carácter de Sociedad por Acciones Simplificada del Municipio de Sonsón, prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica .y telefonía, y la realización de todas las actividades complementarias y conexas con los mismos servicios, tales como la generación de energía y comercialización de bienes y servicios, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio independiente, con capital cien por ciento (100%)

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 6 de 21

público, en los términos del artículo 14.5 de la Ley 142 de 1994 y la ley 143 de 1994 y se someterá el régimen jurídico que para las empresas de servicios públicos determina las leyes 142 y 143 de 1994 y su legislación complementaria.

Principios y valores corporativos

Probidad: consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

Prudencia: La prudencia es el valor que nos ayuda a reflexionar y a considerar los efectos que pueden producir nuestras palabras y acciones, teniendo como resultado un actuar correcto en cualquier circunstancia. Adelantarse a las circunstancias, tomar mejores decisiones, conservar la compostura y el trato amable en todo momento, forja una personalidad decidida, emprendedora y comprensiva.

Justicia: virtud de proceder o juzgar respetando la verdad y de poner en práctica el derecho que asiste a toda persona a que se respeten sus derechos, que le sea reconocido lo que le corresponde o las consecuencias de su comportamiento

Idoneidad: Reunión de las condiciones necesarias para desempeñar una función.

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 7 de 21

Principios Institucionales: Aptitud, Veracidad, Transparencia, Independencia de criterio, Equidad, Igualdad, Ejercicio adecuado del cargo, Uso adecuado de los bienes de la Empresa, Dignidad y decoro, Lealtad institucional, Tolerancia y Equilibrio.

3. Aspectos generales

Elaboración y publicación:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será realizado anualmente por el equipo MECI, los Asistentes de área y la Dirección de la Entidad; será publicado en la página web institucional el 31 de enero de cada año, a partir de esta fecha los Asistentes de área deberán realizar seguimiento a cada uno de los controles y actividades establecidas para su área.

Objetivo General

Establecer actividades que permitan realizar una temprana identificación de los riesgos de corrupción a los cuales se encuentra expuesta la empresa y mejorar la atención al ciudadano por medio de la generación de estrategias contempladas en el marco normativo.

Objetivos específicos

- Establecer una política de riesgos anticorrupción que se configure como lineamiento en la operación institucional, enmarcada en el conocimiento y

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 8 de 21

cumplimiento de la normatividad Anticorrupción y de Atención al ciudadano vigente.

- Identificar y consolidar los riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la empresa, enfatizando en los que presenten mayor probabilidad de ocurrencia.
- Realizar seguimiento periódico a las actividades planteadas como medida de mitigación de los riesgos identificados, realizando actualización de los mismos cuando esto sea necesario.
- Presentar informes de gestión a toda la comunidad Sonsoneña que garanticen la transparencia en la gestión realizada y el acceso a la información.
- Desarrollar programas que permitan facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios prestados por la empresa, a través de herramientas dinámicas orientadas a dar conocer nuestros servicios y los canales para acceder a ellos.

Socialización:

La socialización del Plan Anticorrupción y de Atención a de atención a los ciudadanos se realizara en las siguientes fases:

1. La Gerencia General, el Grupo MECI y los Asistentes de área encargados de la realización del Plan Anticorrupción, realizaran la socialización de este durante el desarrollo y revisión del mismo.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 9 de 21

2. La socialización del Plan Anticorrupción y sus actualizaciones con los funcionarios y contratistas de la empresa se realizará en las reuniones de personal realizadas periódicamente.
3. Para dar a conocer este documento a todos los usuarios de nuestros servicios y a la comunidad en general se utilizara la página web de la institución y así mismo se promocionara dentro del plan de rendiciones de cuentas, a través de estos los usuarios también podrán realizar sugerencias y retroalimentar las acciones establecidas dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Seguimiento

El seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será realizado por el equipo MECI de la entidad, dicho seguimiento se realizara en el formato F-CI-021 "Seguimiento al plan anticorrupción de atención al ciudadano" en las fechas establecidas en el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano- versión 2"

- **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

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 10 de 21

Ajustes y modificaciones:

Los ajustes y modificaciones que sea necesario realizar durante el año de vigencia del plan anticorrupción y de atención del ciudadano después de su publicación, serán informados y justificados ante el equipo MECI, los funcionarios de la entidad y la comunidad Sonsoneña, deberán dejarse por escrito y ser publicados en la página web institucional.

4. Componentes del plan anticorrupción de atención al ciudadano

4.1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción

Política de Administración del Riesgo de Corrupción

Certificar que el desarrollo de las actividades estratégicas, misionales y de apoyo de Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. se realicen dentro del marco de la normatividad anticorrupción, estableciendo acciones que permitan identificar y controlar los riesgos de corrupción, por medio de estrategias alineadas con su direccionamiento estratégico y la integración de cada una de las áreas que la componen.

Objetivos específicos

- Identificar los eventos que puedan generar riesgos de corrupción para cada proceso.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 11 de 21

- Analizar las causas e impacto de cada uno de los riesgos identificados.
- Evaluar riesgo de corrupción de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia.
- Reducir la probabilidad de riesgos de corrupción por medio de controles preventivos.
- Mitigar los riesgos que presenten un alto nivel, por medio de controles correctivos.

Estrategias para desarrollar la política

- Socializar la política de administración del riesgo de corrupción y los riesgos identificados con todos los funcionarios que intervienen en los procesos susceptibles a los riesgos.
- Realizar seguimiento al mapa de riesgos propuesto, a través de la actualización semestral del mismo y verificación cuatrimestral de la ejecución de los controles propuestos para cada proceso.

4.2. Segundo componente: Racionalización de trámites

Objetivo

Garantizar el acceso de toda la comunidad a los servicios ofrecidos por Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P. de manera ágil y oportuna, por medio de la optimización de sus procesos.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 12 de 21

Objetivos específicos

- Ofrecer atención oportuna y veraz a las solicitudes realizadas por los usuarios de los servicios públicos.
- Optimizar los tiempos de respuesta para los procedimientos administrativos de acuerdo a los procedimientos documentados.
- Realizar seguimiento a las inconformidades manifestadas por los usuarios a través del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos.

Estrategias para la racionalización de trámites

Para contribuir con la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, la empresa Aguas del Páramo de Sonsón diseñó el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos; por medio del cual se establecen las actividades a realizar para la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y la comunidad en general, de igual manera se establecen los tiempos de atención de acuerdo a la solicitud realizada.

- ✓ Realizar seguimiento a las solicitudes de procedimientos administrativos realizadas por los usuarios, con el fin de verificar los tiempos utilizados en la atención de estos procedimientos, teniendo en cuenta los tiempos establecidos en el procedimiento documentado, a través de la realización de informes de seguimiento a peticiones, quejas y reclamos semestralmente de acuerdo a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 13 de 21

- ✓ Desarrollar la política de racionalización de tramites establecida a través del sistema único de información de tramites SUIT, enfocados en el cumplimiento de los objetivos establecidos para dicha política:
 - Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.
 - Promover el uso de las TICs facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.

4.3. Tercer componente: Rendición de cuentas

Objetivo

Establecer la metodología de comunicación utilizada para informar a la comunidad Sonsoneña la gestión realizada en la empresa Aguas del Páramo de Sonsón en un periodo determinado.

Objetivos específicos

- **Información:** Generar y compilar datos de la gestión, resultados y cumplimiento de metas institucionales.
- **Dialogo:** Desarrollar metodologías de presentación que permitan a la Entidad sustentar, explicar, justificar y responder oportunamente a las inquietudes de la comunidad.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 14 de 21

- **Incentivos:** Establecer herramientas dinámicas que motiven a los funcionarios públicos a la realización y presentación oportuna de informes de rendición de cuentas y a la comunidad Sonsoneña a participar en las mismas.

Estrategias para la rendición de cuentas

Para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas la empresa se acoge a lo consignado en su Plan institucional de comunicaciones, donde se establecen las condiciones generales para la presentación de informes de gestión, por medio de la identificación de los ciudadanos y grupos de interés, metodología de presentación, necesidades de información y recursos requeridos y al Título IV de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 como marco normativo para la rendición de cuentas.

- ✓ Dentro de las metodologías establecidas dentro del plan de comunicaciones institucional se contempla el uso de medios de comunicación como la página web, redes sociales, uso de medios impresos, programas de radio y televisión como apoyo a la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ Realización de audiencias públicas de rendición de cuentas con comunidades de la zona urbana y Corregimientos del Magdalena Medio.
- ✓ Elaboración y entrega de informe de gestión escrito a diferentes actores de la comunidad Sonsoneña.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 15 de 21

Fase	Metodología	Responsable	Periodicidad
Información	Plan de comunicaciones Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P.	Asistentes de área Gerente General	Cuando la Dirección lo considere oportuno y necesario, mínimo una vez al año de acuerdo al Art. 54 de la Ley 1757 de 2015.
Dialogo			
Incentivos			

4.4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Objetivo

Mejorar la atención a todos los ciudadanos en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, por medio del establecimiento de canales de comunicación directa.

Objetivos específicos

- Divulgar a la comunidad el procedimiento establecido para la atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- Mejorar los canales electrónicos para la atención de los usuarios.
- Realizar medición del nivel de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio y percepción de la Entidad periódicamente.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 16 de 21

Estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano

Para el componente de atención al ciudadano la Empresa cuenta con las siguientes acciones diseñadas e implementadas, que tienen como objetivo el mejoramiento de la atención de sus usuarios.

Subcomponente	Acción	Responsable
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Se cuenta con una dependencia establecida para liderar el mejoramiento de la atención al ciudadano	Auxiliar comercial y social
Fortalecimiento de los canales de atención	Actualización y mejoramiento de la página web institucional, en el marco de la estrategia de gobierno Digital.	Asistente comercial y social
	Se desarrollan programas de interacción con la comunidad por medio de canales de comunicación y educación que incluyen programas de radio, TV, redes sociales y programas educativos.	Asistente comercial y social
Subcomponente	Acción	Responsable
Talento humano	Dentro del plan de capacitación de la empresa se encuentran programadas jornadas de capacitación en temas de atención al ciudadano para los funcionarios.	Asistente comercial y social

Revisión y Aprobación

Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 17 de 21

	El proceso de autoevaluación institucional contempla la evaluación comportamental y de actitud por medio de la evaluación de desempeño de cada uno de los funcionarios.	Asistente administrativa y financiera
Normativo y procedimental	El procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos se encuentra documentado.	Asistente comercial y social
	La recepción de PQRR es radicada por medio de la asignación de un número consecutivo	Auxiliar comercial y social
	Cuando una PQRR es recibida de manera verbal el funcionario a cargo la registra en el formato establecido.	Auxiliar comercial y social
Relacionamiento con el ciudadano	Dentro del plan de comunicaciones institucional se encuentran caracterizados los usuarios y grupos de interés	Asistente comercial y social
	Periódicamente se realiza encuesta de satisfacción a los usuarios de nuestros servicios	Asistente comercial y social

Con el fin de garantizar el mejoramiento del proceso de atención al ciudadano se realizará una revisión del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos enfocados en evaluar la necesidad de incluir la construcción e implementación de una política de protección de datos personales.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 18 de 21

4.5. Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Objetivo

Establecer mecanismos que garanticen la transparencia y acceso a la información de la Empresa a la comunidad Sonsoneña, dando cumplimiento a la normatividad establecida y velando por el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Objetivos específicos

- Entregar información oportuna y veraz a los usuarios y comunidad Sonsoneña.
- Velar por el ejercicio del derecho fundamental a la información pública de los usuarios de la Entidad.

Estrategias para la transparencia y el acceso a la información

Actualmente se cuenta con mecanismos de información directa que permite entregar información oportuna y veraz de la gestión realizada en cada una de las áreas de la empresa, utilizando herramientas tecnológicas y te atención personalizada.

Subcomponente	Acción	Responsable
Lineamientos de Transparencia Activa	Se cuenta con página web institucional que permite el acceso a la información de la entidad	Asistente comercial y social

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSON
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 19 de 21

Lineamientos de Transparencia Pasiva	En el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y recursos se encuentran establecidos los plazos y actividades para el trámite de cada una de las solicitudes recibidas	Asistente comercial y social Auxiliar comercial y social
	Dentro del procedimiento de atención de petición, quejas, reclamos y recursos, se encuentran establecidas las actividades para la atención de requerimientos jurídicos.	Asistente comercial y social Auxiliar comercial y social Asesor jurídico
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Se realiza seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios y comunidad, estableciendo las respuestas dadas a cada solicitud	Asistente comercial y social Auxiliar comercial y social

Buscando garantizar a la comunidad Sonsoneña la transparencia y acceso a la información se ejecutaran las siguientes estrategias:

- ✓ Actualización de la información pública en la página web institucional en cumplimiento al Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.
- ✓ Implementación de la estrategia de gobierno Digital.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019



AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN
S.A.S. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Código : PL-CI-02
Versión: 04
Fecha : Enero de 2019
Página 20 de 21

4.6. Sexto componente: Iniciativas adicionales

Objetivo

Establecer condiciones adicionales que contribuyan a evitar la consolidación de riesgos de corrupción, por medio de la generación de compromisos del equipo de trabajo de Aguas del Páramo orientados a un desarrollo de actividades acorde a la normatividad vigente.


Objetivos específicos

- Generar compromisos que garanticen el desarrollo de las actividades dentro del marco normativo y de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- Involucrar a todos los funcionarios públicos de la Entidad en el cumplimiento de los compromisos generados.

Estrategias de iniciativas adicionales

- ✓ Actualización y socialización del código de ética institucional, generando compromiso de cumplimiento por parte de todos los empleados y contratistas de la entidad.
- ✓ Apoyo y acompañamiento en la conformación del comité de gestión y control social del Municipio de Sonsón.

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019

 <p>AGUAS DEL PÁRAMO DE SONSÓN S.A.S. E.S.P.</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ARCHIVO
	<p>Código : P-GF-011 Versión: 01 Fecha : Diciembre de 2015 Página 21 de 21</p>

5. Referencias.

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 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

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.”

LEY 734 DE 2002 “Código Único Disciplinario”

LEY 1437 DE 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

LEY 1755 DE 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición”

6. Anexos

Mapa de riesgos anticorrupción

Revisión y Aprobación					
Elaboración	Nombre	Grupo MECI	Revisión/ Aprobación	Nombre	Luis Fernando Castaño Llano
	Cargo			Cargo	Gerente General
	Fecha	Enero 2019		Fecha	Enero 2019