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 Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	Revisó y aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño-MIPG	Fecha de emisión 2024/01/26

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN **3**

2. OBJETIVOS **3**

2.1 OBJETIVO GENERAL **3**

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS **3**

3. ALCANCE **4**

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA **4**

4.1 MISIÓN **4**

4.2 VISIÓN **4**

4.3 POLÍTICAS DE CALIDAD **5**

4.4 MAPA DE PROCESOS **6**

5. CÓDIGO DE INTEGRIDAD **7**

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES **7**

7. MARCO NORMATIVO **9**

8. COMPONENTES DEL PLAN **10**

8.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN **11**

8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES **13**

8.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS **14**

8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO **15**

8.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. **18**

8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES. **19**

9. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO **20**

10.PROMOCIÓN DIVULGACIÓN **21**

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011 – artículos 73, 76 y 78), reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, y en concordancia con la Ley 1712 de 2014 de "Transparencia y acceso a la información pública", así como con la "promoción y protección del derecho a la participación democrática" regulado mediante la Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva "Guía para definir las estrategias anticorrupción", el presente documento establece las acciones adelantadas por la EAAA de El Espinal E.S.P. y sus impactos, en busca de la promoción continua de un servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés con el objetivo de mejorar de manera permanente la oferta de servicios institucionales.

El 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.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar e implementar en la EAAA de El Espinal ESP, estrategias de lucha contra la corrupción y la mejora permanente de las relaciones con los usuarios de nuestros servicios, 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.

- Fortalecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la Entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana

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 EAAA 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:

- 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 estás 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 laoptimización 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 EAAA 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.
- 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 usuarios en cuanto al cumplimiento de requisitos aplicables.
- Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarse a los requisitos de nuestros 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.

4.4 MAPA DE PROCESOS

5. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

La EAAA de El Espinal E.S.P. adoptó el Código de Integridad del Servicio Público mediante el Acuerdo No 008 del 19 de agosto de 2020, y consta de 5 valores:

1) **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2) **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

3) **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4) **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

5) **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

6. 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.

- **Queja:** Es la inconformidad que presenta el usuario, ya sea de manera verbal o escrita, para mostrar su disgusto hacia cierto proceso, ejecutivo de atención o el área de una empresa.

- **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.

- **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.

7. 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 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.
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 4637 de 2011: Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	**Artículo 4**: Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. **Artículo 2**: Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo en la Presidencia de la República.
Ley 1712 de 2014: Ley de transparencia y acceso a la información pública.	**Artículo 9**: Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto 1649 de 2014: Modificación de la estructura del DAPRE	**Artículo 15**. Funciones de la Secretaria de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

Decreto 1081 de 2015: Único del Sector de Presidencia de la República.	**Artículo 2.1.4.1. S**eñala 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". **Artículo 2.2.22.1.** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Decreto 1083 de 2015: Único Función Pública	Titulo 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 de la participación ciudadana	Artículo 48 y siguientes. Rendición de cuentas. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1755 de 2015: Derecho fundamental de petición.	Artículo 1°. Regulación del Derecho de Petición.
Decreto 1499 de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	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: Simplificar, suprimir y reformar trámites.	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios y existentes en la administración pública.

8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La EAAA de El Espinal E.S.P implementa estrategias para la lucha contra la corrupción y el mejoramiento en las relaciones con los usuarios de los servicios que presta de la entidad, orientándolos a la transparencia, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

La construcción del mapa de riesgos de la EAAA de El Espinal E.S.P., en donde se incluyen los riesgos de corrupción, contempla las fases de identificación, análisis, evaluación, monitoreo y control de posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, conforme se estableció en la Política de Administración de Riesgos adoptada por la EAAA.

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio privado.

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.

FASES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO IMPLEMENTADO EN LA EAAA DE EL ESPINAL E.S.P.

ESTRATEGIAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Las principales acciones que va a desarrollar la EAAA de El Espinal E.S.P., durante la vigencia 2024 para fortalecer la Gestión del Riesgo son:

- Actualización de los riesgos institucionales, de acuerdo con la Política de Gestión de Riesgos de la Entidad aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y adoptada mediante la Resolución No 20231000000778 del 14 de abril de 2023.
- Capacitación a los servidores públicos y contratistas.
- Monitoreo de los riesgos.
- Evaluación del riesgo.

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	01/02/2024	15/12/2024
1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Construir y publicar en página web el mapa de riesgos de corrupción.	Un mapa de riesgos de corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación y TIC	02/01/2024	30/01/2024
1.3 Consulta y divulgación	Divulgar con todos los funcionarios de la EAAA y contratistas 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	01/02/2024	28/02/2024
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

8.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La EAAA de El Espinal E.S.P a partir del análisis de los procesos y procedimientos, ha enfocado esfuerzos para la ejecución de actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los servicios y tramites que permita a los grupos de valor el acceso a los servicios ofrecidos de forma más simple, optimizados, automatizados, oportunos y de fácil acceso, generando beneficios para todos los usuarios y ciudadanía en general.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P., tiene habilitada 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 PSE y noticias referentes a la prestación de los servicios (intervenciones de mejoramiento preventivo y correctivo, notificación de suspensiones, eventos de interés al usuario, etc.).

La EAAA de El Espinal E.S.P desarrolló e implementó la aplicación **eaaa_espinal** para usuarios con dispositivos móviles y sistema operativo Android y se puede descargar de la Play Store, permitiendo acceder a una variedad de servicios que oferta la entidad.

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	30/04/2024

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	01/05/2024	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	01/04/2024 01/08/2024 01/12/2024	30/04/2024 30/08/2024 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	30/11/2024

8.3 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 y transversal orientado a afianzar la relación Estado-Ciudadano, por tanto, no se limita únicamente a un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario es un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la EAAA de El Espinal E.S.P. y los ciudadanos, especialmente aquellos a quienes están dirigidos los bienes y servicios institucionales, pero también a todas las demás partes interesadas sobre los asuntos públicos de la entidad.

La Rendición de Cuentas se concibe en la EAAA de El Espinal E.S.P. como un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual se brinda información de manera clara, entendible, de fácil acceso, publicando permanentemente 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 garantizando sus derechos.

Para la presente vigencia 2024, la EAAA de El Espinal E.S.P. desarrollará las siguientes líneas de acción de rendición de cuentas, que busca fortalecer la entrega de resultados y la transparencia en la gestión realizada para cumplir con las metas proyectadas:

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	01/10/2024	31/12/2024
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

8.4 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.

La EAAA de El Espinal E.S.P. promueve el reconocimiento y garantiza los derechos de los usuarios de los servicios prestados por la entidad, para lo cual ha formulado la Política de Atención al Ciudadano como parte fundamental en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG y ha desarrollado capacitación a todo el equipo de talento humano de manera permanente, de tal forma que los servidores públicos trabajen de manera articulada, continua y se mejore la gestión y desempeño institucional, buscando resultados que satisfagan y evalúen permanentemente las necesidades de los grupos de valor.

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 características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Nuevos canales de atención	Profesional Universitario código 2019 grado 01 Servicio al Cliente y PQRS	01/04/2024	30/05/2024
	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 0I/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

El equipo de talento humano de la oficina de la Dirección Comercial Grupo de Servicio al Cliente y PQR de la EAAA de El Espinal E.S.P., cumpliendo con su objetivo de establecer contacto con la ciudadanía y brindar el servicio de atención en condiciones de eficiencia y oportunidad, buscando satisfacer las necesidades de los ciudadanos y ofreciéndoles información de competencia de la Entidad, tiene dispuesto los siguientes canales de atención:

- **Sede Presencial:** Carrera 6 No 7- 80 barrio El Centro - El Espinal, sede central de la Entidad con ventanilla única para radicar las solicitudes.

- **Horario de atención al usuario**: Lunes a jueves de 7:00 a.m. 11:45 a.m. y de las 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
  Viernes de 7:00 a.m. 11:3O a.m. y de las 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

- **Teléfono:** Línea fija (608) 2390201 – Extensiones: Dirección Comercial y Facturación 108, Dirección Operativa 112. En estas líneas telefónicas el usuario o ciudadano puede solicitar información de su interés.

- **Correos institucionales:**
  pqr@aaaespinal.com.co
  facturacion@aaaespinal.com.co
  comercial@aaaespinal.com.co
  notificacionesjudiciales@aaaespinal.com.co

- **Virtual:** Página Web institucional: **www.aaaespinal.com.co**, que cuenta con una sección en su menú principal denominada "**Atención y Servicio a la Ciudadanía**", donde se puede encontrar información de diferente tipo como cartilla para usuarios, contáctenos, formulario para solicitar cita de atención presencial, formulario para PQR, opciones de pago consignación nacional, mecanismos de participación ciudadana, enlaces de entidades asociadas y entes de control, preguntas frecuentes, glosario y portal para niños.

- **Redes sociales**: Facebook: @eaaaespinal

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

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, este Plan Anticorrupción incluye acciones enfocadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que la EAAA de El Espinal E.S.P. genere, obtenga, adquiera, transforme, o controle. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

De igual manera la entidad trabaja en la publicación proactiva de información y actualización de la sección "**Transparencia y Acceso a la Información Pública**" de la página web institucional, teniendo en cuenta:

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

La EAAA de El Espinal E.S.P. implementa estrategias de gestión que permiten avanzar en el cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, en la publicación de la información institucional obligatoria y desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 1081 de 2015 y Resolución 1519 de 2020, desarrollando las siguientes líneas de acción:

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	01/03/2024	30/03/2024
	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	01/03/2024	30/03/2024
	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	01/04/2024	30/04/2024
5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad.	Actualizar los micrositios de la entidad a través de contenidos informativos con lineamientos mínimos de accesibilidad y usabilidad.	Micrositios 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

8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

En cumplimiento con las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y la normatividad de Transparencia, Integridad, Estatuto Anticorrupción, Código Único Disciplinario y Conflictos de Interés, la EAAA de El Espinal E.S.P. adiciona a su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, el componente de Iniciativas Adicionales, una estrategia del manejo de los conflictos de interés dentro de la Entidad a desarrollar durante la vigencia 2024, con el propósito de fortalecer los conceptos de manejo de interés y de minimizar las situaciones potenciales de riesgos de corrupción que contengan este componente.

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

- La Dirección Administrativa, la Oficina Asesora Jurídica y los asesores externos de contratación, implementan en los procedimientos establecidos para llevar a cabo la gestión contractual, mecanismos para requerir a todos los funcionarios públicos y contratistas, el diligenciamiento de la declaración de bienes y rentas del año inmediatamente anterior a la contratación a través del SIGEP, así como la determinación de inhabilidades, incompatibilidades y registro de conflictos de intereses.

- El Manual de Contratación se constituye en una norma de carácter interno, que regula los aspectos administrativos de trámite y desarrollo contractual, estableciendo los procedimientos, tareas y actuaciones que deben adelantarse al interior de la entidad para la adquisición de bienes, obras y servicios, necesarios para el cumplimiento de la misión institucional. Con la transición efectuada al Sistema Electrónico de Contratación Pública-SECOP II, dicho manual deberá ser modificado y actualizado de conformidad a los nuevos procedimientos establecidos en la normatividad.

- Promoción permanente 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.

- Acompañar jurídicamente a Talento Humano en la atención a situaciones de conflicto de intereses.

- Socializar y sensibilizar a los funcionarios públicos y contratistas sobre gestión documental y activos de información.

9. 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 **www.aaaespinal.com.co** 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.

10. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse en la página web institucional **www.aaaespinal.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.

De acuerdo a lo establecido con el Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016 y con la Guía de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 de la Función Pública, la oficina Asesora de Control Interno realizará seguimiento 3 veces año al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en las siguientes fechas establecidas de la siguiente manera:

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.

11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
2023/01/10	Emisión original del documento	01
2024/01/26	Actualización versión del documento	02

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P.	CÓDIGO: MAP-GES-01
EAAA DEL Espinal E.S.P.		VERSIÓN: 01
	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2024	VIGENTE DESDE: 2024/01/26
		PÁGINA 1 de 4

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									MONITOREO Y REVISIÓN		
				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO								
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			ACCIONES				
PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	PERIODO EJECUCIÓN	REGÍSTRO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
GESTIÓN DE TESORERÍA Realizar actividades propias de la caja y bancos de la Entidad, así como los pagos de compromisos adquiridos.	**1.** Desconocimiento de la normatividad vigente. **2.** Presiones internas o externas. **3.** Deshonestidad de los funcionarios responsables del área.	Ordenar, omitir o realizar pagos o movimientos sin cumplir requisitos legales.	**1.** Detrimento patrimonial. **2.** Sanciones disciplinarias. **3.** Deterioro de la imagen institucional.	2	20	alta	Validación de información a través de una herramienta en Excel. Manual de procesos y procedimientos.	1	20	moderada	mensual	**1.** Órdenes de pago. **2.** Formatos implementados en el proceso. **3.** Requisitos de pago.	Seguimiento de los lineamientos y cumplimiento del proceso establecido.	Directora Financiera y Profesional Universitario 219-04 Tesorera	(# órdenes de pago/# de pagos gestionados) *****100
GESTIÓN PRESUPUESTAL Diseñar, ejecutar y controlar el presupuesto de la EAAA como elemento de acción de todos los planes y programas generados por la entidad.	**1.** Desconocimiento del presupuesto aprobado por la entidad. **2.** Aplicación errada de la normatividad. **3.** Presiones internas o externas **4.** Falta de ética del funcionario responsable del proceso.	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto.	**1.** Sanciones disciplinarias. **2.** Corrección de CDP. **3.** Correcciones de registros presupuestales. **4.** Generar reintegro presupuestales. **5.** Detrimento patrimonial	3	10	alta	Proceso de elaboración y ejecución del presupuesto.	1	10	baja	mensual	**1.** Registro presupuestal. **2.** Manual de procedimiento presupuestal	Seguimiento de los lineamientos y cumplimiento del proceso establecido.	Directora Financiera Profesional Universitario 219-02 Presupuesto	(# de solicitudes de registro presupuestales aprobados/# de solicitudes de registro proyectados) *****100
GESTIÓN DE PLANEACIÓN Formular, implementar y controlar la planeación de la EAAA como una herramienta de gestión, facilitando la toma de decisiones que permitan el cumplimiento de la misión institucional.	**1.** Formulación del plan de acción para beneficio propio o de particulares. **2.** Abuso de poder.	Seguimientos superficiales al cumplimiento de las actividades programadas en el plan de acción institucional.	**1.** Deterioro de la imagen institucional. **2.** Pérdidas económicas. **3.** Sanciones de los entes de control.	1	20	moderada	Manual de Funciones y Manual de procesos y procedimientos.	1	10	baja	cuatrimestral	**1.** Plan de acción. **2.** Informes de seguimiento al plan de acción. **3.** Planes estratégicos institucionales integrados al plan de acción.	Presentación y ejecución de proyectos avalados por la entidad.	Jefe oficina asesora de Planeación y TIC	(# de seguimientos realizados/# de seguimientos proyectados) *****100

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									MONITOREO Y REVISIÓN		
				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO								
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			ACCIONES				
PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	PERIODO EJECUCIÓN	REGÍSTRO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
GESTIÓN JURÍDICA Y DISCIPLINARIA Ejercer la defensa técnica de los intereses de la EAAA ante las distintas jurisdicciones y autoridades administrativas en los procesos, demandas y acciones administrativas en que sea parte.	**1.** Falta de controles en los procedimientos. **2.** Falta de ética profesional. **3.** Falta de limite y control a la autonomía y poder de los servidores que tienen capacidad para toma de decisiones.	**1.** Dilatación de los procesos con el propósito de obtener vencimientos de términos o prescripción del mismo. **2.** Ocultamiento, alteración o pérdida de expedientes y documentos.	**1.** Apertura de investigaciones disciplinarias, penales y administrativas. **2.** Suspensión de tarjeta profesional. **3.** Acción de repetición.	1	20	moderada	Remisión de los documentos de cada expediente con la respectiva TRD a Gestión Documental y a través de los formatos debidamente codificados y aprobados por el comité MIPG.	1	10	baja	permanente	Registro de los informes de procesos presentados por los abogados externos. Evidencia de entrega de los expedientes mediante acto administrativo de la entidad.	Incluir dentro de cada carpeta la tabla de retención documental	Jefe oficina asesora jurídica	(# de procesos revisados/# de procesos de la entidad) *****100
GESTIÓN CONTRACTUAL Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	**1.** Carencia de criterio técnico para desarrollar la evaluación. **2.** Modificación de datos o registro de información sin la debida autorización, en la página web de contratación o en los archivos de la carpeta.	Manipulación en la evaluación de las ofertas durante la ejecución de los procesos de Contratación.	Falta de ética por parte de los funcionarios de la entidad, que ocasiona un re direccionamiento al resultado de la evaluación y por ende una pérdida de la transparencia del proceso.	3	20	catastrófico	Plan de control de los procesos contractuales	3	20	catastrófico	permanente	Fortalecer los métodos existentes de evaluación en las condiciones y términos**.**	Crear protocolos de seguridad de la custodia de la información.	Jefe oficina asesora jurídica	Informe

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									MONITOREO Y REVISIÓN		
				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO								
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			ACCIONES				
PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	PERIODO EJECUCIÓN	REGÍSTRO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
GESTIÓN DOCUMENTAL Desarrollar las actividades administrativas y técnicas necesarias para la planificación, procesamiento, manejo, preservación y organización de la documentación de archivo, producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, en el marco de la normatividad vigente.	**1.** Falta de seguimiento en la aplicación de la ley General de Archivo. **2.** Desconocimiento de la normatividad vigente.	Deficiencia en el manejo documental y de archivo que incrementan la corrupción.	**1.** Sanciones disciplinarias. **2.** Pérdida o manipulación de la documentación. **3.** Deterioro de la imagen institucional.	3	10	mayor	**1.** Inventarios de la documentación **2.** Digitalización de la información.	3	10	moderado	mensual	**1.** Inventarios de la documentación **2.** Formatos implementados en el proceso.	La información solo debe ser manipulada por los funcionarios autorizados de gestión documental	Recursos Físicos y Gestión Documental Técnico Administrativo código 367 grado 03 Recursos Físicos y Gestión Documental	(# órdenes de pago/# de pagos gestionados) *****100
GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DEL AGUA Producir y distribuir agua potable asegurando la eficiencia en la prestación del servicio público de acueducto a cargo de la entidad, garantizando una óptima calidad y continuidad en todo el perímetro urbano del municipio de El Espinal.	**1.** Presiones internas o externas. **2.** Omisión y ofrecimiento de beneficios en la ejecución del proceso. **3.** Abuso de poder	Ofrecer, prometer, dar o aceptar, regalos, invitaciones o favores a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.	**1.** Desabastecimiento y no prestación del servicio. **2.** Deterioro de la imagen institución. **3.** Afectación de la salubridad pública.	3	20	catastrófico	Seguimiento, control y vigilancia a las actividades realizadas por los funcionarios del área.	3	20	catastrófico	permanente	Manual de procesos y procedimientos. Informes de seguimiento al plan de acción. Formatos implementados en los procesos Registros de calidad.	Aplicación de tomas diarias en diferentes sitios del municipio Realizar monitorios periódicos del sistema Recorridos frecuentes por las fuentes hídricas que abastece el municipio.	Director Operativo y líderes de procesos.	(# de actividades ejecutadas/# de actividades programadas) *****100

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									MONITOREO Y REVISIÓN		
				ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO								
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			ACCIONES				
PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	PERIODO EJECUCIÓN	REGÍSTRO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
CONTROL DISCIPLINARIO Adelantar los procesos disciplinarios de los servidores públicos de la EAAA DE EL ESPINAL E.S.P. por el incumplimiento de los deberes o infringir las prohibiciones establecidas por las Ley	**1.** Falta de cumplimiento del Código de Integridad **2.** Desconocimiento del Reglamento Interno de Trabajo.	Manipulación de los procesos.	**1.**Sanciones disciplinarias. **2.** Deterioro del ambiente laboral. **3.** Deterioro de la imagen institucional.	3	10	mayor	Aplicación del Código General Disciplinario	3	10	mayor	mensual	**3.**Inventarios de la documentación. **4.**Formatos implementados en el proceso.	**1.** Actualización y socialización del Reglamento Interno de Trabajo. **2.** Socialización y apropiación del Código de Integridad de la Entidad.	Jefe oficina asesora jurídica Profesional Universitario 219-02 Control Disciplinario	Informe
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Administrar y coordinar las acciones relacionadas con el recurso humano de la EAAA, verificando la competencia del mismo y el mejoramiento de las condiciones de trabajo con la finalidad de tener una planta de personal calificada, cumpliendo la normatividad vigente.	**1.**Insuficiencia en controles en custodia de historias laborales. **2.**Falta de ética de los servidores públicos. **3.** Presiones internas o externas. **4.**Amiguismo o clientelismo.	**1.**Pérdida o manipulación de historias laborales. **2.**Entrega de documentos falsos o adulterados en cumplimiento de los requisitos de posesión.	**1.**Pérdida de información institucional. **2.** Sanciones disciplinarias. **3.** Deterioro de la imagen institucional	2	10	moderado	**1.**Capacitaciones efectivas a las necesidades de la empresa. **2.**Validación de los requisitos exigidos en los manuales de funciones para los cargos ofertados. **3.**Informar a la alta dirección y a Control Interno de un posible acto de corrupción.	1	10	baja	mensual	**1.**Registro índice de Historias Laborales **2.** Formato de verificación de cumplimiento de requisitos mínimos. **3.** Hoja de vida y Manual de Funciones.	**1.** Verificación de perfiles para los cargos existentes en la empresa. **2.** Implementación de los planes de bienestar social y capacitaciones.	Director Administrativo Técnico Administrativo 367-04	# de capacitaciones programadas / # de capacitaciones realizadas