



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC Vigencia 2020

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP



La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, se encuentra comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los bogotanos y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, eficiencia, respeto y transparencia.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”* que deberá ser implementada durante el 2020 en la EAAB incluyendo sus seis (6) componentes.



## ¿Qué es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC ?

Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, donde se proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

## ¿Por qué se debe elaborar?

Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, publicándose a más tardar el 31 de enero de cada año. *Art. 73 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción"*.

La formulación del PAAC se articula a MIPG en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la Política de Planeación Institucional, y sus componentes se desarrollan de manera específica en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para el Resultado, e Información y Comunicación.

## ¿Quién debe elaborarlo?

Es de competencia de todas las áreas de la Empresa formular las estrategias del PAAC.

La G. Corporativa de Planeamiento y Control es la encargada de liderar el proceso de construcción y su consolidación.



 <b>ANTICORRUPCIÓN</b>	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	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.
	Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
	Ley 599 de 2000 Código Penal	Por la cual se expide el Código Penal.
 <b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	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.
 <b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
 <b>ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Ley 1712 de 2014 Derecho de Acceso a la Información Pública	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
	Decreto 1081 de 2015	Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional
 <b>SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	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.
	CONPES 3785 de 2015 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	

## Alcance:

El procedimiento **MPEE0302P Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, inicia con la determinación de la metodología para la construcción del PAAC y termina con la realización de ajustes y modificaciones al PAAC. Considerando que todas las Gerencias Corporativas aportan en la construcción del PAAC, este procedimiento aplica a todas las áreas y procesos de la EAAB –ESP.



## Objetivo:

Establecer las actividades orientadas a contribuir de forma permanente a la transparencia, la lucha contra la corrupción institucional y mejorar eficientemente la atención y participación al ciudadano, a través de la orientación metodológica para la elaboración, consolidación, modificación y/o ajuste, monitoreo, seguimiento, divulgación y promoción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



# Componente 1.

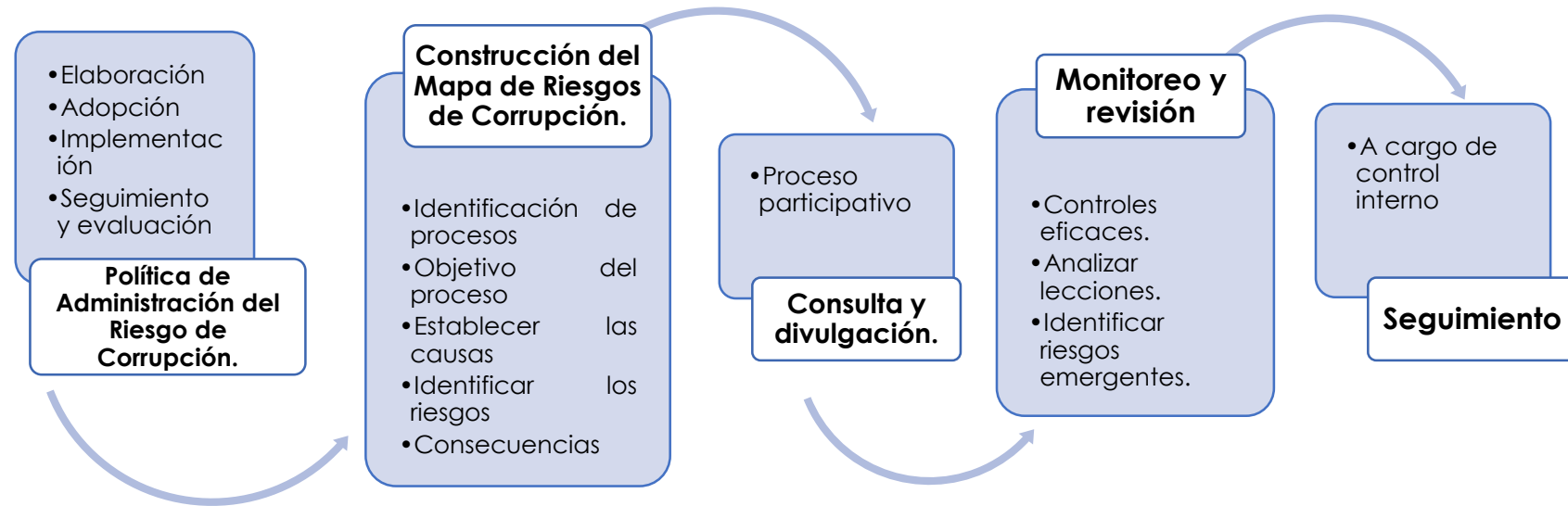
## Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción

# C1- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción



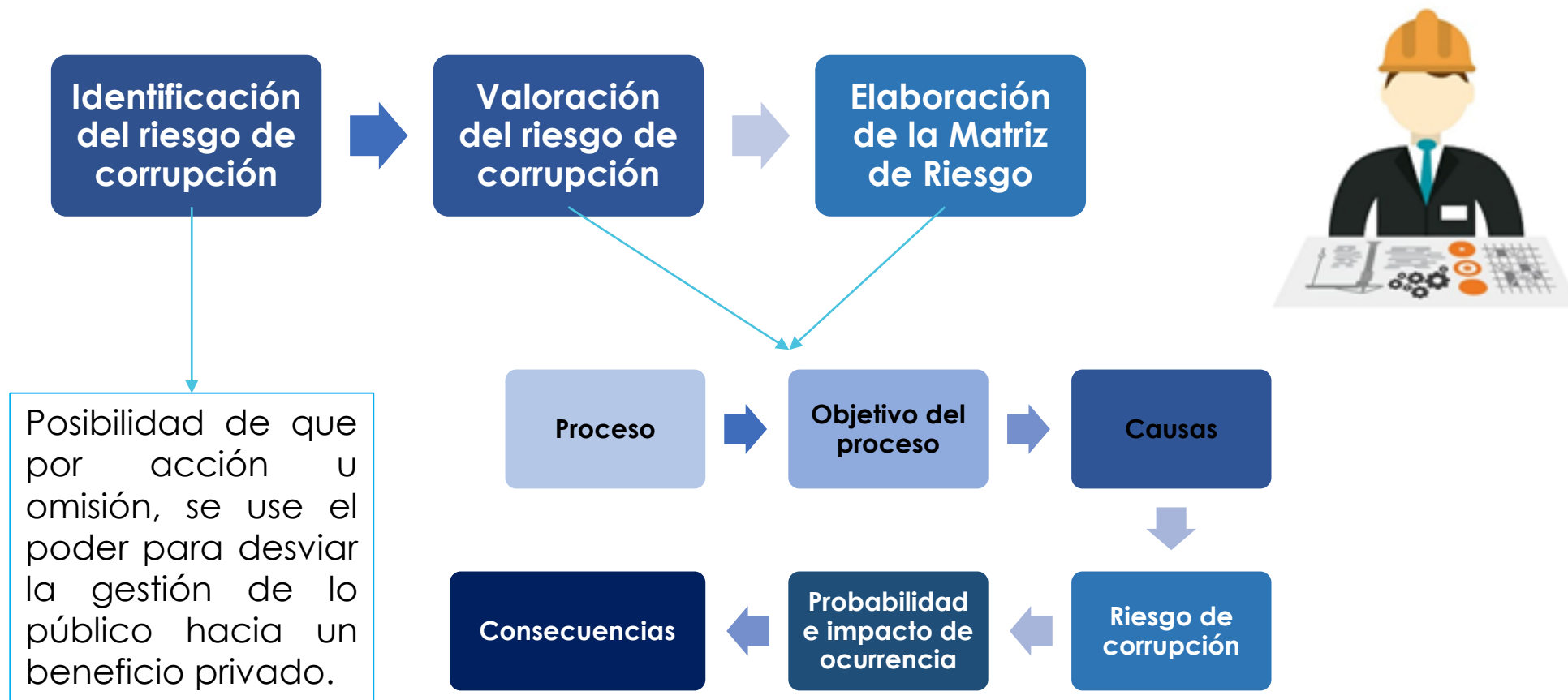
Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

## Subcomponentes



# C1- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción

## Matriz de mapa de riesgos de corrupción





# Componente 2.

## Racionalización de trámites

# C2- Racionalización de trámites



Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

## Fases

### Identificación de Trámites, otros p

Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.

Inventario de Trámites.  
Trámites en el Sistema.

### Priorización de Trámites

Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.

### Racionalización de Trámites

Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos.  
Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.  
Trámites Optimizados.

### Interoperabilidad

Cadena de Trámites.  
Ventanillas Únicas.

Disminución de: costos, tiempos, pasos, contactos innecesarios mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información y satisfacción del usuario

# Componente 3.

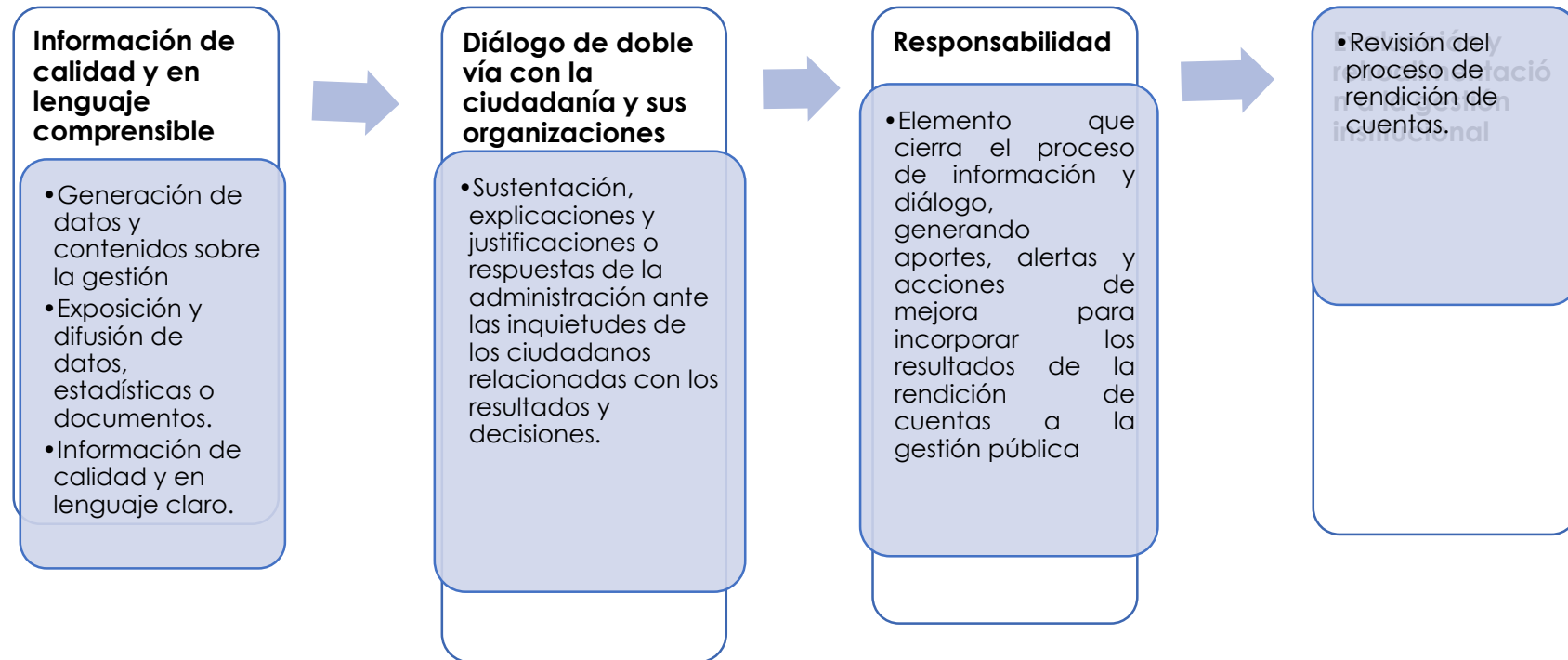
## Rendición de cuentas

# C3- Rendición de cuentas



Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

## Subcomponentes



# Elementos de la Rendición de Cuentas

Acciones orientadas a “preparar la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro”.



## Información

- Página web,
- APP móviles,
- Redes sociales,
- Boletines de prensa,
- Artículos de revistas o periódicos,
- Foros de manera presencial,
- Espacios radiales o televisivos,
- Carteleras virtuales,
- Boletines electrónicos,
- Mensajes de texto,
- Plataformas virtuales,
- Datos abiertos.

*Orientados a garantizar el acceso a la de publicación información.*

**“Comprensible, Actualizada, Oportuna, Disponible, Completa”**

Espacios de encuentro presencial y/o virtual que propendan por el diálogo con los grupos de interés, a través de los cuales se deben presentar los avances de la gestión de la EAAB.



## Diálogo

- Chat,
- Foros electrónicos y presenciales,
- Mesas de trabajo,
- Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios,
- Observatorios ciudadanos, tiendas temáticas o sectoriales,
- Audiencias públicas participativas.
- Mesas de diálogo regionales o temáticas,
- Reuniones zonales,
- Asambleas comunitarias,
- Reuniones por temas (zonales o locales),
- Teleconferencias interactivas.

Elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.



## Responsabilidad

A partir de las acciones de diálogo, se debe llevar a cabo la evaluación de la gestión institucional por parte de la ciudadanía y los grupos de valor:

- Encuestas de satisfacción y/o medición, análisis y difusión de resultados a los grupos de interés,
- Informes sobre el avance del cumplimiento de compromisos,
- Incentivos a los servidores que aportan al proceso de RdC,
- Planes de acción / mejoramiento

# Componente 4.

## Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

# C4- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

## Subcomponentes

### Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

- Resaltar la importancia del tema de servicio al ciudadano en la alta dirección.
- Institucionalizar una dependencia
- Recursos en el presupuesto para servicio al ciudadano
- Mecanismos de comunicación entre la alta dirección y la dependencia de servicio al ciudadano.

### Fortalecimiento de los canales de atención

- Fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncia

### Talento Humano

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.
- Sensibilización para fortalecer la cultura del servicio.
- Fortalecer los procesos de selección del personal de servicio al ciudadano.
- Incentivos monetarios y no monetarios para destacar el buen servicio de los servidores.

### Normativo y procedimental

- Requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores.

### Relacionamiento con el ciudadano

- Gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.
- Caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.
- Medidas de percepción.

# Componente 5.

## Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

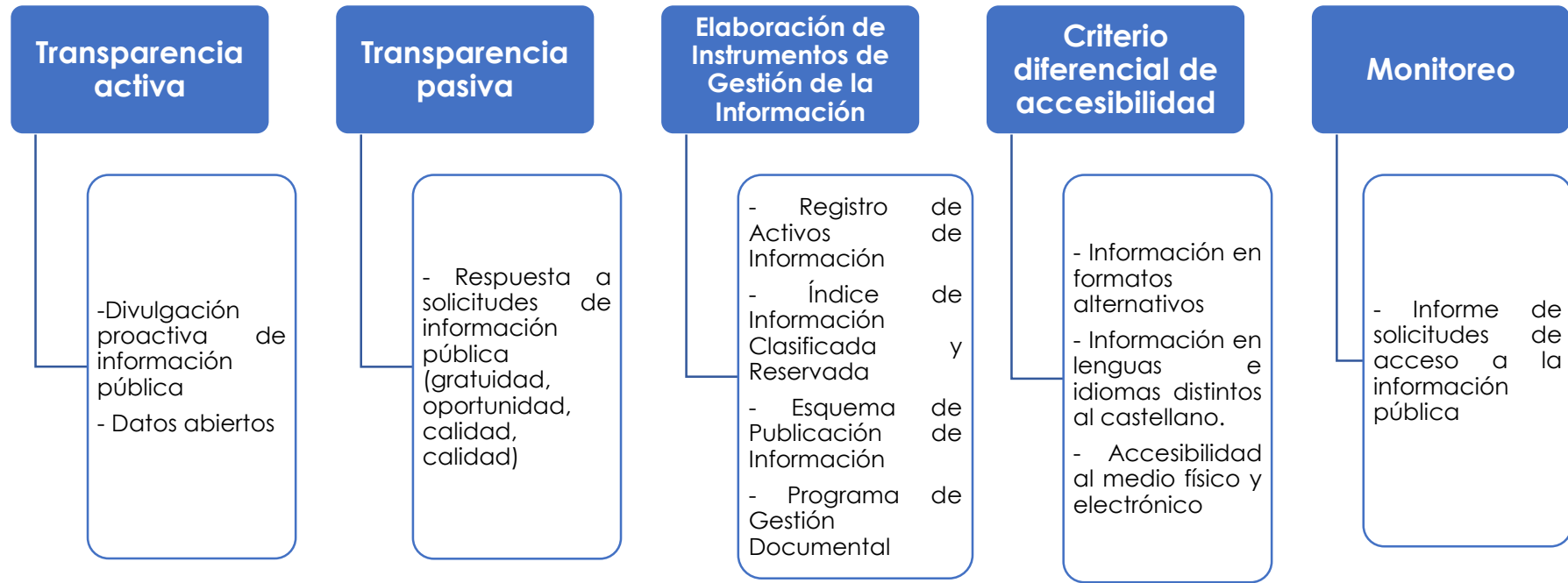


# C5 - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

## Subcomponentes



# Componente 6. Iniciativas adicionales



Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD: que se constituirá como una herramienta para ser implementada por las entidades públicas de la Rama Ejecutiva colombiana - **Plan de Gestión de la Integridad** – Decreto 118 de 2018.

*El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.*



**Carolina Céspedes Camacho**  
ccespedesc@acueducto.com.co

**Yuri Lorena Silva Gomez**  
ysilva@acueducto.com.co



**Av. Calle 24 No. 37-15 Piso 2**  
Dirección de Resultados Corporativos  
Gerencia de Planeamiento y Control



(571) 344 7000 ext 4124  
Bogotá D.C – Colombia  
Código postal 111321



GRACIAS