



**Donmatías**  
somostodos



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL

CIUDADANO 2018

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS

DOMICILIARIOS

SERVIDONMATÍAS

DONMATÍAS, ANTIOQUIA



Servidonmatías es una empresa especializada en la gestión integral de servicios de acueducto, alcantarillado y manejo de residuos sólidos y cumpliendo con la 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” y el Decreto 2641 de 2012 “ Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y en coherencia con el principio de transparencia, se elaboró este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia fiscal de 2017.

Atendiendo lineamientos institucionales y a partir de los elementos planteados en las “Estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, liderado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, este plan se desarrolla en seis componentes:

**1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** se toma como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI - contenidos en la metodología de Administración de Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites para la empresa, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de trámites.

**3. RENDICION DE CUENTA:** conocedores de la necesidad de brindar espacios para que los ciudadanos participen y sean informados de la gestión de la administración pública y se comprometan en la vigilancia del quehacer de la entidad, en este componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas y la formulación de esta estrategia

**4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Se abordan los elementos que integran una estrategia de servicio al ciudadano, indicando las actividades que deben desarrollarse al interior



**Donmatías**  
servidos todos

de la empresa para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Además, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad, con el fin de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la entidad.



**5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Se desarrollan los lineamientos generales de la política de acceso a la información, creada por la Ley 1712 de 2014, esta política es liderada por la Secretaria de Transparencia.

**6. INICIATIVAS ADICIONALES:** Se desarrollan estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financiero, tecnológicos y de talento humano.

Cada componente plantea las actividades que permite desarrollar los componentes para la vigencia y se construye en referencia para el seguimiento de su cumplimiento.



**Donmatías**  
somostodos

## OBJETIVO

Definir las acciones que Servidonmatías desarrollará en la vigencia de 2017 como instrumento para el control de la gestión, conducentes a fortalecer la transparencia, facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios y abrir espacios de diálogos con los ciudadanos.





**Donmatías**  
somostodos

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



## MISIÓN

Somos una empresa pública, responsable con la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elementos comunes de vida y derechos humanos fundamentales, generadora de bienestar, que contribuye a la sostenibilidad ambiental del territorio

## VISIÓN

Ser un empresa pública modelo y sostenible en la gestión integral del agua, manejo residuos sólidos y en la prestación de servicios con calidad, transparencia, inclusión y equidad.

## VALORES INSTITUCIONALES







**Donmatías**  
somostodos



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



La estructura organizacional, se convierte en una herramienta de control para Servidonmatías que relaciona los niveles de responsabilidad y autoridad en la entidad pública, para dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su misión y su función constitucional y legal.



**Donmatías**  
somostodos



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Servidonmatías, relaciona el ejercicio de la entidad, por lo tanto los componentes que estructuran dicho documento para la vigencia 2017, se desarrollan a continuación:

### COMPONENTES DEL PLAN

#### COMPONENTE 1

#### **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.**

Servidonmatías, ha venido consolidando la identificación, análisis, valoración, monitoreo, revisión y seguimiento de sus riesgos de corrupción a través de la ejecución del proceso de Administración de Riesgos, a la fecha nos proyectamos en construir la matriz de riesgos de corrupción institucional actualizada. Es importante anotar que en esta matriz serán incorporados los riesgos identificados por la entidad con sus respectivos controles.

Con fundamento en los procesos de verificación y control se priorizaron los riesgos transversales y con alto impacto en la gestión administrativa, lo cual permite establecer el tratamiento, los controles y las acciones a seguir en el 2018.



**Donmatías**  
somostodos



| SUBCOMPONENTE                                     | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                       | FECHA PROGRAMADA   | PRESUPUESTO | INDICADOR  |
|---|--|---|-----------------------------------|--|-------------|--|
| 1. Política administración del riesgo.            | A) Revisión de la política del riesgo.<br>B) Ajustes a la política del riesgo.<br>C) Socialización de la política<br>D) Publicación de la política de administración del riesgo  | Acto administrativo que adopte la política de administración del riesgo | Gerente                           | Diciembre 30 de 2018                                     | 0           | Acto de adopción.<br>Socialización de la política. |
| 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción | A) Implementación de la metodología para la administración el riesgos.<br>b) Revisión del mapa de riesgos.<br>C) Ajuste y actualización del mapa de riesgos de corrupción.<br>D) socialización del mapa de riesgos de corrupción | Mapa de riesgos de corrupción actualizado.                              | Gerente                           | Diciembre 30 de 2018                                     | 0           | Matriz de riesgos                                  |
| 3. Consulta y divulgación                         | Publicación del mapa de riesgos de corrupción  | Mapa de riesgos de corrupción actualizado                               | Gerente                           | Cada cuatro (4) meses: abril, agosto y diciembre de 2018 | 0           | Matriz de riesgos                                  |
| 4. Monitoreo y revisión                           | Revisión de los riesgos y ajustes  | Mapa de riesgos de corrupción actualizados                              | Gerente y Líderes de los procesos | Cada cuatro (4) meses: abril, agosto y diciembre de 2018 | 0           | Documento con informe                              |
| 5. Seguimiento                                    | Seguimiento cuatrimestral (abril, agosto, diciembre).  | Informe   | Control Interno                   | Cada cuatro (4) meses: abril, agosto y diciembre de 2018 | 0           | Documento con informe                              |





## COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con el desarrollo de este componente se busca facilitar el acceso a los servicios que brinda Servidonmatías, buscando simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes, así como poder acercar al ciudadano a los servicios de mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

| SUBCOMPONENTE                           | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO  | RESPONSABLE         | FECHA PROGRAMADA     | PRESUPUESTO | INDICADOR                  |
|---|---|--|---------------------|----------------------|-------------|----------------------------|
| 1. Revisión identificación de trámites. | Revisión de trámites y servicios prestados.   | Revisión informe de inventario de tramites                 | Líderes procesos de | Diciembre 30 de 2018 | 0           | N° de tramites solicitados |
| 2. Revisión priorización de tramites    | Revisión de los trámites existentes.  | Listado de trámites.                                       | Líderes procesos de | Diciembre 30 de 2017 | 0           |                            |
| 3. Racionalización de tramites          | En caso de ser requerido, actualizar contar con un formato para la estrategia racionalización de trámites en equipo con los líderes de los trámites misionales. | Formato actualizado estrategia racionalización de tramites | Líderes procesos de | Diciembre 30 de 2018 | 0           |                            |
| 4. interoperabilidad                    | Sistematización de trámites.  | Tramites sistematizados                                    | Líderes procesos de | Diciembre 30 de 2018 | 0           |                            |

## COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Los principales componentes de la rendición de cuentas en Servidonmatías son:

- Información de calidad y en lenguaje comprensible;
- El diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones,
- Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.
- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.



| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO  | RESPONSABLE         | FECHA PROGRAMADA     | PRESUPUESTO | INDICADOR   |
|--|--|--|---------------------|----------------------|-------------|---|
| 1. Información de calidad y en un lenguaje comprensible.                     | <p>A) Recopilar la información relacionada con la gestión de los procesos a través de los sistemas de información disponibles.</p> <p>B) Solicitar documentación soporte a los procesos en los casos que sea necesario.</p> <p>C) Analizar y consolidar la información de los procesos con la dirección.</p>                                     | <p>A y B) Información recopilada de los procesos.</p> <p>C) Informe de rendición de cuentas.</p> | Líderes de procesos | Diciembre 30 de 2018 | 0           | N° de medios a través de los cuales se publicó la rendición de la cuenta / número de medios de la entidad*100 |
| 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones               | <p>A) Diseñar invitación para el informe de rendición de cuentas y socializarlo con el público interno a través de email y las redes sociales, enviar invitación a entes externos y publico de interés</p> <p>B) publicar el informe de rendición de cuentas en redes sociales o web, el cual sirve de base para la socialización del mismo.</p> | <p>A) Invitaciones.</p> <p>B) Publicación del informe, apertura de un foro.</p>                  | Líderes de procesos | Diciembre 30 de 2018 | 0           |   |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas. | Informe de audiencia pública.  | Informe publicado  | Líderes de procesos | Diciembre 30 de 2018 | 0           |   |
| 4. Encuestar el proceso de rendición de cuentas                              | Sistematizar la encuesta con el fin de generar las mejoras necesarias.   | Informe  | Líderes de procesos | Diciembre 30 de 2018 | 0           | Informe sistematización de encuestas.   |



## COMPONENTE IV MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mediante el presente componente se pretende mejorar la calidad y accesibilidad de información con el ciudadano, buscando mecanismos de participación, control ciudadano y rendición de cuentas que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones mejorando la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad y poder satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES   | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE   | FECHA PROGRAMADA      | PRESUPUESTO | INDICADOR                            |
|--|---|---|---|-----------------------|-------------|--------------------------------------|
| 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico. | Disponer de una calificación del servicio de administración del riesgo.   | Posibilitar al usuario evaluar en tiempo real la atención y servicio brindado en la entidad                                 | Procesos que tienen a cargo al atención al público. | Diciembre 30 de 2018  | 0           | Sistema de calificación funcionando. |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención.               | Gestionar ante el ente que corresponda, los recursos necesarios para un eficiente Servicio de atención a la comunidad   | Accesibilidad al canal PQRSF.<br>Adquisición de página web  | Gerente   | Diciembre 30 de 2018  | 0           | Canales de atención.                 |
| 3. Talento Humano.   | Capacitar al talento humano en Atención al Ciudadano a los funcionarios que tienen relación directa con el público, para así potenciar y mejorar el servicio conforme a las necesidades de entidad.   | Capacitación al 100% de los Funcionarios.   | Talento Humano                                      | Diciembre 30 de 2018. | 0           | Capacitación                         |
| 4. Normativo y procedimental                                 | Adopción de mecanismos legales para la atención a las comunidades, en especial realizar informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones y plantear qué procesos ameritan un plan de mejoramiento según sus entradas. | Informe semestral. Medición de indicador y cumplir con la normatividad vigente. Accesibilidad a PQRSF en cualquier momento. | Gerente que tienen a cargo al atención al público.  | Diciembre 30 de 2018. | 0           | Informe.                             |
| 5. Relacionamiento con el ciudadano                          | Medir la satisfacción y percepción de los ciudadanos.<br><br>Implementar el canal de denuncias, con el fin de permitir al ciudadano interponer  | Aumentar la satisfacción de los usuarios con la atención y la disponibilidad de información en línea.                       | Gerente que tienen a cargo al atención al público.  | Diciembre 30 de 2018. | 0           | Documento con informe                |



**Donmatías**  
somos todos

|                           |    |                                 |  |  |  |
|---------------------------|----|---------------------------------|--|--|--|
| denuncias anticorrupción. | de | Implementar canal de denuncias. |  |  |  |
|                           |    | Informe de medición y análisis. |  |  |  |



## COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Atendiendo los requerimientos de la Secretaría de Transparencia, como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la política de acceso a la información pública, con el desarrollo de este componente se busca enmarcar las acciones para la implementación y dar cumplimiento con la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Este componente recoge los lineamientos que permiten garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, buscando mejorar las estrategias para su implementación.

| SUBCOMPONENTE                            | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE                                     | FECHA PROGRAMADA     | PRESUPUESTO | INDICADOR  |
|--|--|---|---|----------------------|-------------|--|
| 1. Lineamientos de transparencia activa. | <p>A) dar inicio al proceso de la página web de la empresa.</p> <p>B) Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.</p> <p>C) Divulgación de datos abiertos.</p> <p>D) Publicación de toda la información sobre contratación pública.</p> <p>D) Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.</p> | <p>A) Diseño de la página web.</p> <p>B) Información publicada de acuerdo a los requerimientos.</p> <p>B) Publicación datos abiertos.</p> <p>C) Publicación de contratación pública.</p> <p>D) Publicación información de acuerdo a requerimientos dl gobierno.</p> | <p>Líderes de los procesos.</p> <p>Jurídica</p> | Diciembre 30 de 2018 | 0           | Mecanismos implementados para la transparencia y acceso a la información |
| 2. Lineamientos de transparencia pasiva. | A) Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecidos en la Ley  | A) Respuestas a solicitudes.  | Líderes de proceso                              | Diciembre 30 de 2018 | 0           |  |



# Donmatías

somos todos



| SUBCOMPONENTE  | ACTIVIDADES  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE        | FECHA PROGRAMADA      | PRESUPUESTO | INDICADOR |
|--|--|---|--------------------|-----------------------|-------------|-----------|
|  | <p>canal PQRSF como canal formal.</p> <p>B) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en los términos establecidos por la Ley.</p> <p>C) herramientas o mecanismos implementados para brindar acceso a la información a través de fotocopias, informes de gestión.</p> | <p>B) Planillas sobre trámites de respuestas. Supervisión y respuesta a canales: PQRSF, redes sociales, correo electrónico y punto de atención al ciudadano.</p> <p>El análisis se hará en forma semestral y se socializará con implicados para generar acciones de mejora.</p> |                    |                       |             |           |
| 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información. | Elaboración de instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información, es decir, contar con el Manual de Gestión Documental como herramienta archivística, así como las respectivas tablas de retención documental, tablas de valoración documental; lo que mejorará la prestación del servicio de información a la ciudadanía.               | Instrumentos: Registro o inventario de activos de información. Esquema de publicación de información. Índice de información clasificada y reservada.  | Gerente            | Diciembre 30 de 2018. | 0           |           |
| 4. Criterio diferencial de accesibilidad.                        | Divulgación de información, adecuación medios electrónicos, lineamientos accesibilidad espacios discapacitados.  | Información publicada.  | Líderes de proceso | Diciembre 30 de 2018. | 0           |           |
| 5. Monitoreo de acceso a la información pública                  | Elaboración de informe de solicitudes de acceso de la información, que contenga número solicitudes recibidas, número solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso de información).   | Informe de solicitudes de acceso de la información.   | Comunicaciones     | Diciembre 30 de 2018. | 0           |           |





## Donmatías somostodos COMPONENTE V INICIATIVAS ADICIONALES.



En este componente se incluye el Código de Ética y de buen gobierno, ya que es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

El cual se constituya en una herramienta que contiene el conjunto de políticas respecto a la gestión de la empresa con criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia para que los servidores públicos orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales.

### CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la realiza la Gerencia apoyado en el Secretario General.

Conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan.

Le concierne así mismo efectuar 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.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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

*Sergio Gómez*  
**SERGIO GOMEZ MARIN**

**GERENTE SERVIDONMATIAS ESP SAS**