



**RESOLUCIÓN  
( 005 )**

**ENERO 12 DE 2018**

**"POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P."**

**EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.** en uso de sus atribuciones estatutarias y legales, en especial las consagradas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 4 del Decreto 2641 de 2012, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, señala que: “(...) cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano...”.

Que igualmente el artículo 76, ibidem, establece que: “(...) en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...”, correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el Decreto número 4637 de 2011, se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “(...)Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención

1

**HONDA TRIPLE A SAS ESP**

NIT. 900.981.399-6

Calle 10 26-91 El Reposo Honda Colombia Contacto: +57 (8) 251 3986

E-mail: [contactenos@hondatriplea.com](mailto:contactenos@hondatriplea.com)

Web: [www.hondatriplea.com](http://www.hondatriplea.com)





al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades de orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “(...) señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento “ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que mediante el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Que el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tiene el propósito de fomentar las buenas prácticas en la gestión de lo público, mediante el reconocimiento de compromisos que desarrollen políticas estratégicas y de gestión, con énfasis en la eficiencia y transparencia de las actuaciones, decisiones, relaciones y comportamientos éticos, asegurando un manejo responsable y transparente de la empresa de servicios públicos.

Que, en virtud de lo anterior,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR** para la Empresa de Servicios Públicos **HONDA TRIPLE A SAS ESP**, en la vigencia del año 2018, el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:





## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

---

#### 1. MARCO CONCEPTUAL

#### 2. MARCO LEGAL

#### 3. MARCO INSTITUCIONAL

MISIÓN

VISIÓN

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

#### 4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECIFICOS

#### 5. METODOLOGÍA

ALCANCE

RESPONSABLE

#### 6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

##### 6.1. PRIMER COMPONENTE

##### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.

6.1.2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDADES DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.





6.1.3.

VALORACIÓN DEL RIESGO.

6.1.4. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

6.1.5. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

6.1.6. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

**6.2. SEGUNDO COMPONENTE  
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**6.3. TERCER COMPONENTE  
RENDICIÓN DE CUENTAS**

6.3.1 ESTRATEGIA A DESARROLLAR.

**6.4. CUARTO COMPONENTE  
MECANISMO Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO**

**6.5. QUINTO COMPONENTE  
MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**6.6. INICIATIVAS ADICIONALES  
COMPROMISO LUCHA CONTRA LAS PRACTICAS CORRUPTAS.**

**INTRODUCCIÓN**

La empresa de Servicios Públicos **HONDA TRIPLE A SAS ESP**, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, definió los mecanismos básicos para lograr un mejoramiento en la prestación de sus servicios y a su vez desarrolló las labores conducentes para ofrecer una buena gestión transparente para sus clientes y ciudadanos, resaltando los servicios plasmados en su misión y visión, brindando espacios y acciones efectivos para la participación de la ciudadanía y contribuciones a la lucha contra la corrupción garantizando la igualdad de oportunidades.





Para el desarrollo de su buena gestión, la empresa viene efectuando procesos permanente de planeación, ejecución, verificación y evaluación, logrando así una mejora continua en todos sus procesos, haciendo énfasis en la racionalización de trámites y servicios a su cargo, una eficaz rendición de cuentas y el suministro de información de forma clara y precisa, permitiendo una eficaz orientación al ciudadano en la realización de trámites, en la gestión de información oportuna y actualizada, así como en la atención a Peticiones, Quejas y Reclamos.

La gerencia como responsable de la elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana para el 2018, aplicará y adoptará las normas antes mencionadas a través de una serie de medidas cuya finalidad es lograr una administración más eficiente, moderna y con énfasis en el control social con el fin de enfrentar la corrupción y así generar una cultura de control y buena administración de los recursos públicos.

Por todo lo anterior y de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad vigente en la materia, la empresa **HONDA TRIPLE A SAS ESP**, se comprometerá con las políticas nacionales enfocadas en la transparencia, eficiencia y lucha contra con la corrupción, diseñando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, el cual contendrá los 5 componentes establecidos en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su versión No. 2 del año 2015, de la Presidencia de la República.

## 1. MARCO CONCEPTUAL

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que se obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de





metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

Por lo tanto, se debe conocer los datos necesarios para comprender como se debe diseñar el Plan Anticorrupción, bajo las premisas de transparencia y prevención de los eventos de corrupción, estos que se encuentran a través de las guías que ofrece el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y otras entidades de carácter público.

Es por esto, que para tener una concepción más clara y precisa de la estructura del Plan Anticorrupción, se definirá los siguientes conceptos a cerca del mismo:

**Acciones:** Hace referencia a la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

**Administración de riesgo:** Un proceso efectuado por la Alta Dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos: El enfoque de riesgo no se determina solamente con el uso de la metodología, sino logrando que la evaluación de los riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planeación.

**Categoría (controles):** Se refiere al momento en el cual se realizan las acciones concretas de manejo del riesgo. Este puede ser: Preventivo, Directivo y Correctivo.

**Controles existentes:** Explica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

**Eficacia:** Es la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, muy bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.

**Evento o causa:** Se refiere al incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.





**Impactos:** Son las consecuencias que pueden ocasionar a la organización la materialización del riesgo, la credibilidad, la transparencia y la justicia de las entidades del Estado, que afectan los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración.

**Mapas de riesgos:** Son las herramientas metodológicas que permiten hacer un inventario de los riesgos ordenado y sistemáticamente, definiéndolos y haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

**Opciones de Manejo:** Hace referencia a las opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual

**Plan de contingencia:** Parte del plan de manejo de riesgos que contiene sanciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

**Plan de manejo del Riesgo:** Se refiere al Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la dirección.

**Probabilidad:** La probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado.

**Responsables:** Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas

**Reducir el riesgo:** (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.





**Riesgo:** Es la posibilidad de que suceda algún evento que puede tener un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencia.

**Riesgo Absoluto:** Se refiere al máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.

**Riesgo con Controles:** Hace relación al máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos.

**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 particular.

**Riesgo institucional:** Están asociados a los riesgos propios de los procesos administrativos definidos por la entidad.

**Riesgo Residual:** Es el riesgo que subsiste después del tratamiento.

**Tramite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como tramite).

**Valoración del Riesgo:** Es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

## 2. MARCO LEGAL

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se rige bajo la siguiente normatividad y disposiciones legales:





- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dicta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción, en aras de potenciar la gestión pública.
- **Decreto 2641 de 2012:** Este Decreto reglamenta particularmente los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 2011.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. En su artículo 2 “establece que el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.
- **Decreto 1083 de 2015:** Indica que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Además, 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 a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Decreto Reglamentario 103 de 2015:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

### 3. MARCO INSTITUCIONAL

Honda Triple A SAS E.S.P., es la entidad encargada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en la zona urbana y rural del municipio de Honda. Nace en junio de 2016 por la aprobación del Concejo Municipal. Es una entidad patrimonio de los Hondanos 100% pública. Honda Triple A SAS se encuentra asociada con el Municipio de Manizales a través de su empresa de servicios públicos, Aguas de Manizales. Y cuenta con una participación accionaria del 10%.

#### MISIÓN

Atender las necesidades del Acueducto, Alcantarillado y Aseo mediante estándares de calidad, continuidad y oportunidad, generando a nuestros usuarios desarrollo y mejores condiciones de vida, apoyados en un equipo humano competitivo e innovador, garantizando la armonía y la sostenibilidad ambiental.





## VISIÓN

En el año 2020, seremos la empresa modelo de la región en la prestación de servicios públicos domiciliarios social y ambientalmente responsables con los usuarios internos y externos de nuestra organización.

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- ✓ El interés general prima sobre el particular.
- ✓ Los bienes públicos son patrimonio.
- ✓ Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.
- ✓ Hacer un desarrollo sostenible y de preservación del agua.

## 4. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Establecer las acciones que la empresa desarrollará para fortalecer la transparencia, la lucha contra la corrupción y la gestión en la optimización de los procesos diseñados para una buena administración y control de la Empresa de Servicios Públicos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa HONDA TRIPLE A SAS ESP, conforme a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y Ley 1757 de 2015.
- Desarrollar estrategias para la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos HONDA TRIPLE A E.S.P.



- Identificar, analizar y valorar todos los riesgos de corrupción con el fin de disminuir sus probabilidades de materialización.
- Desarrollar, ejecutar y realizar seguimiento a una política eficiente para la administración de los riesgos identificados en la empresa.
- Implementar en los empleados de la entidad, la cultura de servicio al ciudadano, contribuyendo al fortalecimiento del desarrollo institucional, mejorando así los canales de comunicación y participación de las personas.
- Integrar a los ciudadanos con la empresa de manera constantemente, para así lograr un mayor proceso de dialogo en los procesos de rendición de cuentas, optimización al servicio al ciudadano y demás acciones que realice la empresa.

## 5. METODOLOGÍA

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se tomó como base la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, en especial el Decreto 2641 de 2012, donde se encuentra la estructura del Plan, así mismo se tomaron las directrices expuestas por Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en su guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”,

### ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se aplica a todas y cada una de las dependencias de la Empresa de Servicios Públicos HONDA TRIPLE A E.S.P., así como también a todos sus contratistas y/o OPERADORES.



## RESPONSABLE

El Gerente como órgano máximo de dirección, velará directamente por que se implementen las disposiciones contenidas en el presente documento.

En lo que tiene que ver con la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Control Interno, al igual que las acciones que siguen como la implementación y seguimiento.

## 6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN





## 6.1. PRIMER COMPONENTE

### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer, casi se podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios o de cualquier asunto que no incluya la palabra riesgo, es por ello que la humanidad desde sus inicios buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló, al igual que la mayoría de las especies animales, maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas.

Por lo tanto, en este componente se deben identificar los riesgos presentes en la empresa, para posteriormente realizar un análisis de la política de la administración del riesgo, contemplando la probabilidad de la misma y de su impacto, teniendo en cuenta que en los hechos de corrupción se toman dos criterios de probabilidad los cuales son: Casi Seguro y Posible.

Igualmente la empresa tendrá como ayuda la implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), para desarrollar la cultura de autocontrol y minimización de los riesgos de corrupción, así mismo la Empresa, mediante su Manual de Procesos y Procedimientos, enseña cómo se encuentra estructurado sus procesos como son los siguientes: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Seguimiento y Evaluación, que se encuentran distribuidos en 14 procesos, que están articulados con el cumplimiento de los objetivos, proyectos, programas y planes trazados por la entidad.

Adicionalmente, se encuentra el mapa de riesgos el cual es una herramienta que le permitirá a la empresa, identificar las causas que pueden dar origen a hechos de corrupción, previendo sus posibles efectos y calificando la presencia del riesgo.

Por lo tanto, para contribuir a una buena gestión del riesgo de corrupción, se hace necesario clasificar y priorizar los riesgos transversales y de mayor impacto sobre la gestión para definir los controles y pasos que la empresa implementara y se relacionan a continuación:





### 6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS.

La Empresa de Servicios Públicos HONDA TRIPLE A ESP., realizará un análisis de sus procesos, planes, programas y proyectos, así mismo de los posibles actos de corrupción que se puedan presentar en la ejecución de estos, todo esto trabajado bajo la política de la administración del riesgo a adoptar por la empresa. Aquí se identificarán los riesgos que hacen más vulnerable a la Empresa, para prevenir causas y consecuencias que perjudiquen la buena imagen de esta.

Algunos de los riesgos encontrados son:

- ✓ Uso indebido o privilegiado de la información.
- ✓ Deficiencia en recursos humanos, tecnológicos y físicos.
- ✓ Exceder las facultades legales entregadas.
- ✓ Tráfico de influencias.
- ✓ Poca utilización de los manuales establecidos.
- ✓ Seguimiento mínimo a las obras y servicios contratados.
- ✓ Informes de interventoría y/o supervisión extemporáneos.
- ✓ Ausencia de participación ciudadana.

Posteriormente, al ya tener identificados estos posibles riesgos, se procederá a formular las acciones de control y prevención, para reducir el nivel de riesgo de corrupción en la empresa.

### 6.1.2. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDADES DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

En este análisis de probabilidad de ocurrencia de riesgo se realizará, de acuerdo a lo establecido en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, determinando el impacto de las consecuencias del riesgo, calificando y evaluándolo, con el fin de obtener la información necesaria para diseñar las acciones a mejorar, estas consecuencias se dividen en dos aspectos, para el debido análisis de los riesgos identificados que son:





- ✓ Probabilidad
- ✓ Impacto

### 6.1.3. VALORACIÓN DEL RIESGO.

La valoración del riesgo tiene como objetivo evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo, para así identificar la materialización del riesgo y demás resultados, donde estos se deben comparar con los criterios y políticas definidas que son:

- ✓ **Preventivos:** Se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- ✓ **Detectivos:** Aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

### 6.1.4. SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Se realizará con una frecuencia mínima de cuatro meses, el objetivo es el de realizar seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción, por lo tanto, estas actividades de seguimiento se efectuarán por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 30 de diciembre.

### 6.1.5. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Esta política se diseñará para que este alineada con la planificación estratégica de la Empresa, con el fin de garantizar que las acciones planteadas minimicen los riesgos de corrupción identificados, así mismo permitirá tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos que se utilizarán para evitar y reducir el riesgo.

Cada trabajador y contratista es responsable por administrar los riesgos generados por los procesos y proyectos a su cargo, mediante la implementación del ciclo de gestión del riesgo. Así mismo tienen la obligación de participar de manera proactiva estableciendo medidas preventivas y reportando nuevos riesgos, incidentes o riesgos







materializados, utilizando los medios disponibles por la Empresa de Servicios Públicos HONDA TRIPLE A E.S.P., para garantizar la mejora continua de la Gestión del Riesgo, donde se auditará y evaluará periódicamente su funcionalidad y desempeño

#### 6.1.6. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Al ya tener identificado los riesgos y las medidas para su mitigación, se procede a presentar el mapa de riesgos de la empresa. (Ver anexo)

### 6.2. SEGUNDO COMPONENTE

#### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Estrategia Anti trámites de la Empresa HONDA TRIPLE A SAS ESP, es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que busca facilitar el acceso a los servicios que presta la Empresa, eliminando así los requisitos y documentación que no aporta valor a los trámites y otros procedimientos administrativos, eliminando acciones tendientes a la corrupción.

La Empresa de Servicios Públicos HONDA TRIPLE A E.S.P., en el marco de cumplimiento de las políticas públicas de buen gobierno, ha venido trabajando constantemente en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea y Anti trámites, realizando actividades que permiten la construcción de un estado más transparente, participativo y eficiente, a través del uso de canales digitales y de interacción que han permitido romper las barreras de comunicación e interacción de la comunidad con la Empresa.

Actualmente se tienen pocos trámites para los usuarios y se tiene en revisión otros que se presentan a continuación:

Se cuenta con:

- ✓ Información general y administrativa de la Empresa.





- ✓ Identificación de trámites de la empresa, como es el caso de los procesos de contratación, copia de contrato de condiciones uniformes, solicitud de información de cuentas por pagar a la empresa y en un futuro probable descargar de la factura del servicio de agua y alcantarillado.
- ✓ Link de quejas, reclamos y sugerencias. Está en proceso, pero hay un correo para enviar las quejas oficina de (PQRS), para este mismo tema encontramos que por medio de las redes sociales se reciben quejas y sugerencias de la comunidad.
- ✓ Pagos en línea de servicios ofrecidos. En proceso.

### 6.3. TERCER COMPONENTE

#### RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía, es una estrategia que se crea con el objeto de mejorar la transparencia en la gestión pública, ya que a través de esta se mantendrá a la ciudadanía informada de las actividades de la empresa e incorpora de manera activa el control de la ciudadanía, todo esto bajo los lineamientos metodológicos contenidos y establecidos por el Gobierno Nacional, formulados por la Comisión Interinstitucional para la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES # 3654 de 2010. La Ley 152 de 1994, Ley 489 de 1998 y La Ley 1757 de julio 6 de 2015, bajo los siguientes principios esenciales:

- La continuidad y permanencia.
- La apertura y transparencia.
- La amplia difusión y visibilidad.

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. De esta manera, el ejercicio de rendición de cuentas tiene como objetivo informar, explicar y justificar, la gestión ante



la sociedad civil, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas.

### 6.3.1 ESTRATEGIA QUE DESARROLLAR.

La empresa dispondrá el espacio de rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Honda (Tolima), en donde evidenciará a la comunidad la siguiente información:

- ✓ Presentación de la ejecución del presupuesto (% de recursos ejecutados a la fecha, comparativos con años anteriores).
- ✓ Presentación de Estados Financieros con corte a diciembre del año respectivo.
- ✓ Presentación del cumplimiento de las metas del plan estratégico. (% de proyectos y programas ejecutados a la fecha y a ejecutar en la vigencia).
- ✓ Presentación de informes de gestión acerca de avance en las políticas implementadas, eficiencia administrativa, gestión financiera y transparencia, participación y servicio al ciudadano.
- ✓ Presentación de porcentaje de avance en metas, indicadores de gestión y/o desempeño de acuerdo a la planeación estratégica de la empresa.
- ✓ Presentación de indicadores de prestación, cobertura, continuidad y calidad del agua.
- ✓ Presentación de los informes a los organismos de control y avance de los planes de mejoramiento.
- ✓ Entre otros.

### 6.4. CUARTO COMPONENTE

#### MECANISMO Y ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa de Servicios Públicos HONDA TRIPLE A E.S.P., diseñará una estrategia completa de atención al ciudadano, donde buscará mejorar la calidad y acceso a los servicios y trámites ofrecidos por la empresa, facilitando la interacción con la entidad, buscando hacer visible y transparente la gestión de la Empresa, implementando buenas





prácticas administrativas optimizando la satisfacción de los ciudadanos, contribuyendo al respeto de sus derechos.

Se buscará la total articulación de procedimientos para lograr un mejor servicio y atención a los ciudadanos, propendiendo la creación de la ventanilla única, que pretende desde un mismo espacio brindar los servicios que los ciudadanos requieran. La Gerencia, estará más involucrada direccionando estrategias y realizando controles y seguimientos periódicos, además de la gestión de los recursos necesarios para garantizar la prestación del servicio acorde a las actividades propuestas.

Cabe resaltar que el punto de atención al ciudadano cuenta con varios elementos para la atención a personas con situación de discapacidad motora, auditiva y visual, y se realizan las capacitaciones necesarias al personal involucrado en la atención al ciudadano en los diferentes medios: presencial, telefónico, y virtual.

Así mismo, se realizarán encuestas de satisfacción para identificar las debilidades en los procesos de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS), contribuyendo así a realizar más acciones de seguimiento, control, medición de tiempos de respuesta, entre otros.

## 6.5. QUINTO COMPONENTE

### MECANISMO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

De acuerdo a la 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”, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 3564 de 2015 (MinTIC) “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”; La Empresa de Servicios Públicos, creó un espacio en su página Web denominado “Transparencia y Acceso a la Información”, que se presentará a continuación:





- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Principios institucionales
- ✓ Régimen jurídico
- ✓ Objetivos
- ✓ Organigrama
- ✓ Mapa de procesos
- ✓ Plan general estratégico
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Directorio de funcionarios y contratistas
- ✓ Resultado de Indicadores
- ✓ Plan anticorrupción
- ✓ Manuales de procesos y procedimientos
- ✓ Documentos generales

## 6.6. INICIATIVAS ADICIONALES

### COMPROMISO LUCHA CONTRA LAS PRACTICAS CORRUPTAS.

La Empresa de Servicios Públicos HONDA TRIPLE A SAS ESP, se compromete a luchar contra la corrupción, adquiriendo compromisos personales en cada uno de los funcionarios de la empresa sean este personal de plata y contratistas, igualmente se realizarán capacitaciones a todo el equipo humano de la empresa en las políticas que se adopten en materia de prevención de la corrupción y sus posteriores actualizaciones.

Por consiguiente, se implementarán mecanismos de comunicación e información con las demás instituciones públicas y privadas, sosteniendo así comunicaciones directas y fluidas y a su vez desarrollando pactos donde se fortalezcan los procesos transparentes los cuales generen acciones de visibilización de la gestión administrativa, financiera y técnica.

Adicionalmente, se trabajará en la consolidación del código del buen gobierno en la empresa, cumpliendo así con todos los principios de la buena gestión pública, como son



la transparencia en la contratación de la empresa, transparencia hacia la democracia autentica, difusión y divulgación de información necesaria para el público, cumplimiento del Código de Ética y eficaz atención a los usuarios.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** La presente resolución contiene seis (6) anexos que hacen parte integral del mismo, cuya aplicación es de carácter obligatorio, así:

Anexo 1: “Componente 1: Construcción del Mapa de Riesgos”

Anexo 2: “Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites”

Anexo 3: “Componente 3: Rendición de Cuentas”

Anexo 4: “Componente 4: Atención al Ciudadano”

Anexo 5: “Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información”

Anexo 6: “Componente 6: Iniciativas adicionales”

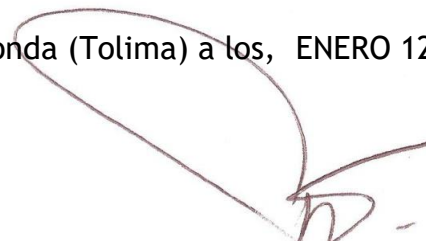
**ARTÍCULO TERCERO:** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución deberá ser socializado a todos los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos, a través de la Gerencia.

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dado en el Municipio de Honda (Tolima) a los, ENERO 12 DE 2018.



**RICHAR FABIAN CARDOZO CONTRERAS**  
Gerente HONDA TRIPLE A S.A.S. E.S.P.