



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2017**

Introducción

La corrupción vista como un mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados, suele ser vista sólo desde el aspecto político, los famosos “delincuentes de cuello blanco” en las grandes estructuras sociales y políticas o en las entidades netamente oficiales, pero no precisamente funciona de esta manera, la corrupción puede darse en cualquier contexto, sea público o privado, desde lo individual hasta lo colectivo, pero en lo que no cabe duda, es en el impacto que tiene para la sociedad, sea cual sea. El no cumplimiento de los objetivos sociales y comunitarios, la vulneración de los derechos, el estancamiento de un pueblo, la pérdida de valores y hasta de la vida misma son entre otras las consecuencias de un mal uso del poder. Es por esta razón, que desde las pequeñas hasta las grandes compañías se debe plasmar y sobre todo poner en práctica, un plan que acabe con las acciones corruptas sin importar que tan grande o pequeño sea su impacto.

Este documento pretende dar a conocer entre otras cosas, los riesgos de corrupción a los que está expuesta Belloaseo S.A. E.S.P, tratándose de una compañía que si bien es de carácter privado, tiene en primer lugar, la prestación de un servicio público como lo es el aseo domiciliario y en segundo lugar una participación pública inferior al 50%, lo que se traduce en una administración de recursos públicos. Adicionalmente contempla el análisis y valoración de los riesgos, así como la política definida para su administración y los demás componentes que ordena el Decreto 2641 de 2012. Así mismo, contiene las estrategias y estándares diseñados por la empresa para mejorar la atención al ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. OBJETIVO, ALCANCE Y RÉGIMEN LEGAL APLICABLE | 4 |
| 1.1. Objetivo | 4 |
| 1.2. Alcance | 4 |
| 1.3. Régimen legal aplicable | 4 |
| 2. METODOLOGÍA DE DISEÑO | 5 |
| 2.1 Aspectos Generales | 5 |
| 2.2 Componentes del Plan | 6 |
| 2.2.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo | 6 |
| A. Identificación de riesgos de corrupción | 6 |
| B. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción | 10 |
| C. Valoración del riesgo de corrupción | 13 |
| D. Política de administración de riesgos de corrupción | 16 |
| E. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas | 17 |
| F. Mapa de riesgos de corrupción | 18 |
| 2.2.3 Estrategia Antitrámites | 22 |
| 2.2.4 Rendición de cuentas | 24 |
| 2.2.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | 24 |
| 3. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. | 25 |

1. OBJETIVO, ALCANCE Y RÉGIMEN LEGAL APLICABLE

1.1. Objetivo

El objetivo de este documento es trazar los lineamientos que permitan mitigar la materialización de los riesgos de corrupción en la compañía así como demostrar las estrategias y mecanismos utilizados por la empresa para mejorar la atención al ciudadano.

1.2. Alcance

Este plan debe ser aplicado por todas las áreas de la empresa desde lo operativo hasta lo administrativa y financiero.

1.3. Régimen legal aplicable

Belloaseo S.A. E.S.P. está sometida al régimen jurídico especial desarrollado para las empresas prestadoras de servicios públicos por la Ley 142 de 1994 y las demás concordantes, que de forma breve entre los principales lineamientos señala:

Artículo 27 numeral, 4: Mediante el cual se establece la función de la Contraloría General de la Nación, de las Contralorías Departamentales o de las Contralorías Municipales de vigilar las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en las que la nación, las entidades territoriales o del orden municipal o del departamental tenga participación para efectos de los aportes hechas en las mismas o la eventual participación en la repartición de utilidades.

Artículo 27 numeral 7: Mediante el cual se establece que los aportes y la participación pública en las empresas de economía mixta se regirá en un todo por las normas del derecho privado.

Artículo 32: mediante el cual se establece que todos los actos de las empresas prestadoras de servicios públicos sin importar la naturaleza de las mismas, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas se regirán por el régimen del derecho privado.

Artículo 79. Modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 Adicionado por el artículo 96 de la Ley 1151 de 2007: Mediante el cual se establece la obligación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de vigilar a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Artículo nuevo de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001 establece que la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios deberá crear un sistema único de información para reportar periódicamente las Peticiones, Quejas, Reclamos y recursos que se presenten ante la misma.

Conforme a lo anterior se hace la precisión que aunque existen varias normas que de forma general instan a las entidades con participación pública, particulares con funciones públicas u otras entidades adscritas a la administración pública a someterse a regímenes que se rigen el derecho público, las disposiciones de la Ley 142 de 1994 prevalecen ya que se aplica la norma de interpretación jurídica según la cual la Ley especial prima sobre la Ley general.

2. METODOLOGÍA DE DISEÑO

2.1 Aspectos Generales

- Belloaseo S.A E.S.P. tiene como objeto social la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el Municipio de Bello. Es una empresa privada con el 25% de capital público.
- La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo del área administrativa y de planeación y su evaluación, control y seguimiento están bajo la responsabilidad del Director de Control Interno.
- Las estrategias anticorrupción están dirigidas a los procesos operativos que hacen referencia a la prestación del servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos tanto ordinarios como especiales, a los procesos comerciales relacionados con la facturación, el recaudo de la tasa de aseo y la atención de peticiones, quejas y reclamos, y a los procesos administrativos y financieros, concernientes a la contratación, tesorería entre otros.
- La actualización de este plan será anualmente y será concertada entre las partes (Administrativo-Planeación-Control Interno)

2.2 Componentes del Plan

2.2.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

A. Identificación de riesgos de corrupción

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | |
|---|---|---|
| PROCESO | Operativo | |
| OBJETIVO | Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales | |
| RIESGO | CAUSAS | CONSECUENCIAS |
| Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales | Bajos salarios de los operarios, demoras o alto costo por parte de la empresa para la recolección de residuos especiales, falta de supervisión, falta de políticas motivadores como incentivos o bonificaciones | Rotación de personal, deterioro de la imagen corporativa, disminución en los ingresos de la compañía, incumplimiento de metas organizacionales |
| Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio. | | |
| Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar. | Falta de supervisión, abuso de confianza, altos costo por el servicio | |
| Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores | Bajos salarios de los operarios, falta de supervisión, alto costo en la tarifa cobrada | |
| Tráfico de influencias para la prestación de un servicio | Temor pérdida del empleo | Disminución de la capacidad instalada para atender a otros usuarios, disminución en los ingresos de la compañía, incumplimiento de metas organizacionales |
| Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación | Personal no calificado, falta de evaluaciones de satisfacción a los empleados, insuficientes controles de los directivos hacia los supervisores | Rotación de personal, disminución en la calidad de las labores |
| Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores | Amiguismo, contratación de operarios con parentescos familiares con los supervisores, falta de mecanismos digitales de marcación de horarios adecuados | Pérdidas económicas para la empresa, inconformismo de compañeros |

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | |
|--|---|---|
| PROCESO | Comercial | |
| OBJETIVO | Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes | |
| RIESGO | CAUSAS | CONSECUENCIAS |
| Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares | Alto costo en la tarifa cobrada por el servicio, abuso de confianza, falta de controles, falta de sistematización en los procesos | Mala imagen institucional, disminución en los ingresos de la compañía, incumplimiento de metas organizacionales |
| Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial. | Bajos salarios | |
| Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS) | Falta de supervisión, demoras en la atención, bajos salarios | |
| Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas. | | |
| Descuento indebido en la tasa de aseo | Alto costo en la tarifa cobrada por el servicio, abuso de confianza, falta de controles, falta de sistematización en los procesos | |

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | |
|--|---|--|
| PROCESO | Financiero-contable | |
| OBJETIVO | Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería | |
| RIESGO | CAUSAS | CONSECUENCIAS |
| Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos | Bajos salarios, temor de perder el empleo, | Disminución de los recursos disponibles para la ejecución de proyectos comunitarios, de mejoras en la prestación del servicio, disminución de recursos para la inversión en maquinaria, infraestructura entre otros. |
| Ajuste del presupuesto con beneficios propios | | |
| Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados | | |
| Gastos desmedidos para beneficios particulares | | |
| Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa. | | |

| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | |
|--|--|--|
| PROCESO | Administrativo | |
| OBJETIVO | Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales | |
| RIESGO | CAUSAS | CONSECUENCIAS |
| Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos. | Pago de favores, exagerados requisitos para ingresar a la compañía | Mala calidad en las actividades, aumento en los costos por reprocesos |
| Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular | Bajos salarios, temor de perder el empleo | Pérdidas económicas para la empresa, disminución en inversión social o proyectos productivos |
| Cobro por emitir certificados laborales | Bajos salarios | Mala imagen institucional |
| Asignación de honorarios desequilibrados | Falta de auditoría y controles, falta de políticas salariales definidas | Inconformismo de compañeros, pérdidas económicas |
| Soborno a auditores y/o interventores. | Falta de sistematización, abuso de confianza, trayectoria en la compañía | Mala calidad en las actividades, aumento en los costos por reprocesos |

B. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

| TABLA DE PROBABILIDAD | | |
|-----------------------|--|---|
| Descriptor | Descripción | frecuencia |
| Raro | El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales. | No se ha presentado en los últimos 5 años |
| Improbable | El evento puede ocurrir en algún momento | Al menos de una vez en los últimos 5 años |
| Posible | El evento podría ocurrir en algún momento | Al menos de una vez en los últimos 2 años |
| Probable | El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias | Al menos de una vez en el último año |
| Casi seguro | Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias | Más de una vez al año |

| ANÁLISIS DEL RIESGO | |
|---|---|
| PROCESO | Operativo |
| OBJETIVO | Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales |
| RIESGO | PROBABILIDAD |
| Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales | |
| Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio. | |
| Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar. | |
| Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores | |
| Tráfico de influencias para la prestación de un servicio | |
| Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación | |
| Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores | |

| ANÁLISIS DEL RIESGO | |
|--|--|
| PROCESO | Administrativo |
| OBJETIVO | Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales |
| RIESGO | PROBABILIDAD |
| Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos. | Raro |
| Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular | Raro |
| Cobro por emitir certificados laborales | Raro |
| Asignación de honorarios desequilibrados | Raro |
| Soborno a auditores y/o interventores. | Raro |

| ANÁLISIS DEL RIESGO | |
|--|---|
| PROCESO | Comercial |
| OBJETIVO | Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes |
| RIESGO | PROBABILIDAD |
| Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares | Raro |
| Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial. | Raro |
| Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS) | Raro |
| Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas. | |
| Descuento indebido en la tasa de aseo | Raro |

ANÁLISIS DEL RIESGO

| | |
|--|---|
| PROCESO | Financiero-contable |
| OBJETIVO | Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería |
| RIESGO | PROBABILIDAD |
| Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos | Raro |
| Ajuste del presupuesto con beneficios propios | Raro |
| Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados | Raro |
| Gastos desmedidos para beneficios particulares | Raro |
| Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa. | Raro |

C. Valoración del riesgo de corrupción

| VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | |
|---|---|---------------------------------|---------------------|-----------|
| PROCESO | Operativo | | | |
| OBJETIVO | Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales | | | |
| RIESGO | CONTROLES | | | |
| | PREVENTIVO | CORRECTIVO | CUMPLIMIENTO | |
| | | | SI | NO |
| Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales | Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes | Despido | x | |
| Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio. | | | x | |
| Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar. | | Llamado a descargos, suspensión | x | |
| Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores | Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes, llamadas a clientes por parte del área comercial | Despido | x | |
| Tráfico de influencias para la prestación de un servicio | Lista de chequeo de radicados | Llamado de atención | x | |
| Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación | Rotación de supervisores, capacitación en liderazgo y trabajo en equipo | Llamado a descargos | x | |
| Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores | Mecanismo electrónico para marcación de ingreso y salida | Llamado a descargos, suspensión | x | |

| VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | |
|--|---|---------------------------------|---------------------|-----------|
| PROCESO | Comercial | | | |
| OBJETIVO | Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes | | | |
| RIESGO | CONTROLES | | | |
| | PREVENTIVO | CORRECTIVO | CUMPLIMIENTO | |
| | | | SI | NO |
| Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares | Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información | | x | |
| Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial. | Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información | | x | |
| Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS) | Llamadas monitoreadas, encuestas de satisfacción, proceso colectivo | | x | |
| Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas. | Verificación aforador, indicadores establecidos, bonos por cumplimiento de metas | Llamado a descargos, suspensión | x | |
| Descuento indebido en la tasa de aseo | Aplicativo para calificación de reclamos con interacción multilateral | | x | |

| VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | |
|--|--|------------|--------------|----|
| | Administrativo | | | |
| | Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales | | | |
| RIESGO | CONTROLES | | | |
| | PREVENTIVO | CORRECTIVO | CUMPLIMIENTO | |
| | | | SI | NO |
| Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos. | Interventoría y Revisoría Fiscal | | x | |
| Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular | Autorizaciones previas de organismos de control como la Junta Directiva | | x | |
| Cobro por emitir certificados laborales | Elaboración y revisión con responsables independientes | | x | |
| Asignación de honorarios desequilibrados | Aprobación de presupuesto por Junta Directiva | | x | |
| Soborno a auditores y/o interventores. | | | | |

| VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | |
|--|--|------------|--------------|--|
| PROCESO | Financiero-contable | | | |
| OBJETIVO | Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería | | | |
| RIESGO | CONTROLES | | | |
| | PREVENTIVO | CORRECTIVO | CUMPLIMIENTO | |
| SI | | | NO | |
| Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos | Revisión de contador, revisor y gerencia, consecutivos, conciliaciones | | x | |
| Ajuste del presupuesto con beneficios propios | Aprobación de presupuesto por Junta Directiva | | x | |
| Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados | Verificación de firmas, requerimiento de firma dual en cheques, control dual en sucursal virtual bancaria | | x | |
| Gastos desmedidos para beneficios particulares | Aprobación de presupuesto por Junta Directiva, múltiples cotizaciones y proveedores, lista de chequeo | | x | |
| Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa. | Revisión de contador, revisor y gerencia, auditorías internas y externas, reportes a plataformas de entes de control nacional, informes de gestión a organismos de control municipal | | x | |

D. Política de administración de riesgos de corrupción

Objetivo que se espera lograr

Mitigar los riesgos de corrupción en el proceso operativo cuya probabilidad de ocurrencia e impacto para la compañía y sobre todo para los usuarios del servicio es mayor.

Riesgos que se van a controlar

1. Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales
2. Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio.
3. Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar.
4. Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores
5. Tráfico de influencias para la prestación de un servicio
6. Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación
7. Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores

Acciones a desarrollar

| Acciones | Tiempo | Recursos | Responsables |
|---|---------------|--|---|
| Socializar el reglamento de la compañía | 1 año | Informáticos (Video Beam, computador) Humanos (1) | Coordinador Operativo |
| Diseño de plan de incentivos | 1 año | Informáticos (Video Beam, computador) Humanos (3) | Coordinador y Director Operativo, Coordinadora Gestión Humana |
| Capacitación manejo de reloj electrónico | 3 meses | Informáticos (Reloj) Humanos (1) | Supervisor |
| Socialización costos servicios especiales | 3 meses | Informáticos (Video Beam, computador) Humanos (1) | Coordinador Operativo |

E. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

El seguimiento se hará de tres veces al año así: abril 30, agosto 31 y diciembre 31 y estará a cargo del área de Control Interno, Gerencia e Interventoría y a se hará a través de trabajos de campo aleatorios, listas de chequeo, encuestas a usuarios y operarios.

F. Mapa de riesgos de corrupción

| MAPA DE RIESGOS | | | | | | |
|---|---|----------------|--|--|--|---|
| PROCESO | Operativo | | | | | |
| OBJETIVO | Prestar el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos ordinarios y especiales | | | | | |
| RIESGO | PROBABILIDAD | IMPACTO | CONTROLES | ACCIONES | RESPUESTA | INDICADOR |
| Cobro por parte de operarios para la recolección de residuos especiales | Casi seguro | Mayor | Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes | Socializar el reglamento de la compañía Diseño de plan de incentivos Capacitación manejo de reloj electrónico Socialización costos servicios especiales | Coordinador y Director Operativo, Coordinadora Gestión Humana Supervisor | Número de quejas radicadas por usuarios y otros operarios |
| Cobro para dar celeridad a la prestación de un servicio. | Probable | Mayor | | | | |
| Recolección de residuos especiales a amigos y familiares sin reportar. | Casi seguro | Moderado | | | | |
| Sobornos para el no reporte de cantidades recogidas a grandes productores | Probable | Mayor | Supervisor en la zona, rotación de conductores y tripulantes, llamadas a clientes por parte del área comercial | | | |
| Tráfico de influencias para la prestación de un servicio | Probable | Moderado | Lista de chequeo de radicados | | | |
| Abuso de poder por parte de supervisores y coordinadores de la operación | Posible | Mayor | Rotación de supervisores, capacitación en liderazgo y trabajo en equipo | | | |
| Reporte de horas extras inexistentes por parte de los supervisores | Raro | Moderado | Mecanismo electrónico para marcación de ingreso y salida | | | Número de quejas |

MAPA DE RIESGOS

| PROCESO | Comercial | | | | | |
|--|---|----------|--|--|---|-----------------------------------|
| OBJETIVO | Brindar una atención oportuna y eficiente a los usuarios que presentan PQRS, calcular y facturar la tarifa de aseo y garantizar la permanencia de la empresa en el mercado a través de la fidelización y consecución de nuevos clientes | | | | | |
| RIESGO | PROBABILIDAD | IMPACTO | CONTROLES | ACCIONES | RESPUESTA | INDICADOR |
| Retiro o exoneración de la tasa de aseo a amigos o familiares | Raro | Mayor | Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información | Auditorías internas periódicas aleatorias, auditoría externa anual | Auditor externo, diector comercial, Gerente, Director Control Interno | Número de novedades pqr/total pqr |
| Sobornos para el cambio de categoría comercial, residencial, industrial u oficial. | Raro | Mayor | Indicadores establecidos, revisión dual y sistematización de la información | | | |
| Cobro para agilizar la atención de una Petición, Queja o Reclamo (PQRS) | Raro | Moderado | Llamadas monitoreadas, encuestas de satisfacción, proceso colectivo | | | |
| Reporte indebido de volúmenes recogidos a cambio de dádivas. | Probable | Mayor | Verificación aforador, indicadores establecidos, bonos por cumplimiento de metas | | | |
| Descuento indebido en la tasa de aseo | Raro | Mayor | Aplicativo para calificación de reclamos con interacción multilateral | | | |

MAPA DE RIESGOS

| MAPA DE RIESGOS | | | | | | |
|--|--|----------------|---|---|----------------------------|-------------------------------------|
| PROCESO | Administrativo | | | | | |
| OBJETIVO | Planificar, organizar y dirigir las actividades en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales | | | | | |
| RIESGO | PROBABILIDAD | IMPACTO | CONTROLES | ACCIONES | RESPUESTA | INDICADOR |
| Selección de contratistas que no cumplan con el lleno de requisitos. | Raro | Mayor | Interventoría y Revisoría Fiscal | Validación de documentación contratistas | Interventor/Revisor Fiscal | Novedades contratos/total contratos |
| Creación de objetos contractuales que beneficien a alguien en particular | Raro | Mayor | Autorizaciones previas de organismos de control como la Junta Directiva | Revisión de las necesidades para el cumplimiento de objetivos | Junta Directiva | Novedades contratos/total contratos |
| Cobro por emitir certificados laborales | Raro | Moderado | Elaboración y revisión con responsables independientes | Validación telefónica de certificados | Control Interno | |
| Asignación de honorarios desequilibrados | Raro | Mayor | Aprobación de presupuesto por Junta Directiva | Elaboración de políticas o escalas salariales | Gerencia | |
| Soborno a auditores y/o interventores. | Raro | Mayor | Entrevistas, rotación de personal | | Junta Directiva | |

MAPA DE RIESGOS

| PROCESO | Financiero-contable | | | | | |
|--|---|---------------|--|--|---|---|
| OBJETIVO | Elaborar y analizar los balances de la compañía, así como realizar los movimientos de tesorería | | | | | |
| RIESGO | PROBABILIDAD | IMPACTO | CONTROLES | ACCIONES | RESPUESTA | INDICADOR |
| Alteración de soportes contables para beneficio propio o de familiares y amigos | Raro | Mayor | Revisión de contador, revisor y gerencia, consecutivos, conciliaciones | Eliminación paulatina de soportes manuales | Gerencia, contador público, encargado de sistemas | Procedimientos manuales/Total procedimiento |
| Ajuste del presupuesto con beneficios propios | Raro | Mayor | Aprobación de presupuesto por Junta Directiva | Exposición de ejecución presupuestal trimestral | Gerencia | Número de exposiciones a la Junta |
| Giro de cheques o recursos sin soportes autorizados | Raro | Catastróficos | Verificación de firmas, requerimiento de firma dual en cheques, control dual en sucursal virtual bancaria | Emisión sistematizada de cheques | Gerencia/tesorera | Número de cheques manuales/total pagos |
| Gastos desmedidos para beneficios particulares | Raro | Mayor | Aprobación de presupuesto por Junta Directiva, múltiples cotizaciones y proveedores, lista de chequeo | Reporte con análisis comparativo de gastos de los últimos años | Junta Directiva | Variación porcentual de Gastos |
| Ajustes contables ilegales para la evasión de impuestos a cambio de dádivas por parte de la empresa. | Raro | Catastróficos | Revisión de contador, revisor y gerencia, auditorías internas y externas, reportes a plataformas de entes de control nacional, informes de gestión a organismos de control municipal | Descargar reportes de plataformas como el SUI y la DIAN, con los históricos de los últimos años, sacar estadísticas y digitalizarlos | Contador, Revisor Fiscal y Gerencia | Comparativo fiscal y tributario |

2.2.3 Estrategia Antitrámites

Por la naturaleza del servicio y de las actividades que presta Belloaseo S.A E.S.P. a los ciudadanos, los trámites que se presentan ante esta entidad son peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos de conformidad con la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015 (norma especial que regula y reglamenta los parámetros para la atención de trámites inherentes a la prestación de los servicios públicos domiciliarios).

Por otro lado, ante esta empresa prestadora de servicios públicos cualquier ciudadano, usuario, suscriptor, entidad de control e inspección, vigilancia y/o control puede iniciar cualquiera de las acciones antes mencionadas. Dichas actuaciones se soportan legalmente en el artículo 23 de la Constitución Política, en la Ley 1437 de 2011, en la Ley 1755 de 2015, en la Ley 142 de 1994 y Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015.

Los trámites que inician los ciudadanos, los usuarios, suscriptores lo hacen en ejercicio del derecho constitucional de elevar peticiones, y los trámites que realizan las entidades de control, inspección, vigilancia y supervisión se realiza en cumplimiento de sus funciones.

Los trámites que se realizan ante esta entidad tienen su cimiento jurídico en el artículo 23 de la Constitución Política donde su faculta a los ciudadanos para que ejerzan el derecho de petición, y a su vez en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 se establece los términos que dispone esta entidad para responder dichos trámites. Contra el acto administrativo resolutorio de cada actuación cabe el recurso de reposición y en subsidio el de apelación dentro los 5 días inmediatamente después en que se notifica la respuesta del mismo según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Acciones a adelantar:

| Acciones | Tiempo | Recursos | Responsables |
|---|---------------|--|---|
| Fortalecer la política de publicidad y poner en conocimiento los deberes y derechos de los usuarios, así como la posibilidad de iniciar trámites ante esta entidad. | 1 año | Informático, Plataforma web, oficina virtual, periódico Comunidad. | Directora Administrativa, Analista PQR. |

De otro lado es necesario precisar que los factores internos que condicionan el proceso de atención de trámites es decir Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos relacionados con la prestación del servicio de aseo, existe un grado mínimo de complejidad, pues los pasos para atender el trámite y los documentos requeridos son pocos, igualmente el costo de atención de los mismos es poco, ya que para atender los trámites no es necesario invertir una cantidad significativa de recursos; por ende y en lo referente al factor tiempo: los por regla general todos los trámites son resueltos dentro de término máximo establecido en la Ley para ello, es decir, máximo 15 días hábiles. Del mismo modo los factores externos como los costos económicos para el accionante no tienen mayor relevancia ya que los procesos son totalmente gratuitos.

Actividades a adelantar:

| Acciones | Tiempo | Recursos | Responsables |
|---|---------------|---|------------------------------------|
| Fortalecer el proceso integral de atención de trámites, aumentando la eficiencia operativa en los mismos, brindando mayor satisfacción al accionante. | 1 año | Tecnológico, Plataforma de atención de Trámites 5IINCO, humanos, equipo del área comercial. | Directora comercial, Analista PQR. |

Con el fin de brindar un servicio con mayor comodidad al ciudadano, reduciendo costos, tiempos de duración, desplazamientos, se han racionalizado y simplificado los trámites dando aplicación integral al Decreto Legislativo 19 del 10 de enero de 2012, igualmente se ha implementado la opción de presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos en la oficina virtual en el sitio web www.belloaseo.com. Con esta estrategia se han optimizado y actualizado los procesos ya que se modernizan los canales de comunicación, se reduce la papelería, los desplazamientos, las energías, ya que la respuesta al trámite y el seguimiento del estado del mismo se permite consultar mediante el mismo canal.

Referente a la interoperabilidad, esta entidad desde su inicio a dispuesto de una figura a través de la cual el ciudadano recibe el cobro por el servicio público domiciliario de aseo mediante la factura que expide mes a mes EPM, este convenio permite que el usuario pueda recibir una factura por un número plural de servicios públicos que recibe, así mismo efectuar un pago único, consultar sus pagos y cobro mediante la web y así mismo pueda éste disponer de ella para los trámites que sean necesarios. De igual forma se han

implementado canales de comunicación con dependencias de la entidad territorial, fomentando la interoperabilidad que su vez se deriva en eficacia y eficiencia en la atención de trámites en los que sean varios los llamados a pronunciarse.

2.2.4 Rendición de cuentas

Dada la naturaleza y el régimen jurídico de Belloaseo S.A. E.S.P. descrito anteriormente, esta entidad realiza la rendición de cuentas de las siguientes maneras:

Reporte a la Contraloría Municipal:

Este reporte se realiza el último día del mes de febrero de cada año, en el que se reporta el informe de ejecución de gerencia, con los respectivos estados financieros, el acta de la Asamblea General de Accionistas, el dictamen del Revisor Fiscal, la certificación de los estados financieros, el informe de gestión ambiental, el informe de la Auditoría Externa y la encuesta de gestión ambiental.

Rendición de cuentas a la Asamblea General de Accionistas:

Este proceso se surte por lo general en los tres primeros meses de cada año, donde la gerencia y la revisoría fiscal de la entidad rinden un informe detallado del ejercicio del año inmediatamente anterior, poniendo en conocimiento de los representantes de todos los socios, el estado de cuentas de la empresa. Así mismo se le da traslado de los informes presentados al representante de la entidad territorial para que este a su vez extraiga la información que considere necesaria incluir dentro del macro informe de rendición de cuentas.

2.2.5 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con el propósito de optimizar los canales y los mecanismos de atención al usuario, Belloaseo S.A. E.S.P. mediante la actualización permanente del sitio web difunde pone en amplio conocimiento el portafolio de servicios que tiene disponible para los ciudadanos, así como las modalidades de acceder a ellos, además, ha implementado la digitalización y archivo físico de los expedientes completos mediante los cuales se atienden los trámites, además, se pone en fijación en carteleras en la oficina de atención al usuario y en la oficina virtual del Contrato de Condiciones Uniformes, de la carta de trato digno al usuario, modelo para presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos, planes operativos de recolección y barrido, además los términos para atender cada actuación y los días y horarios para atención al usuario.

Por otro lado, se realiza la encuesta de satisfacción para realizar una medición periódica de la percepción del ciudadano en relación al servicio público que se presta, y se tiene personal idóneo, capacitado y certificado en atención y servicio al cliente.

Así mismo, se han fortalecido los canales de comunicación con el usuario, disponiendo de avances tecnológicos. Se han implementado estrategias que permiten la atención prioritaria a personas con discapacidad, también se han integrado canales de comunicación internos entre las diversas áreas de la empresa para asegurar que la información o respuesta final que se le proporcione a un usuario sea homogénea sin importar el canal por que se transmita.

Acciones a adelantar.

| Acciones | Tiempo | Recursos | Responsables |
|--|---------------|--|---|
| Implementación de fila electrónica. | 3 meses | Tecnológico, Instalación de dispensador de turnos. | Directora Administrativa, Analista PQR. |
| Fomentar la realización de trámites mediante la oficina virtual. | 1 año. | Tecnológico, pagina web, periódico Comunidad. | Directora Administrativa, |

3. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Atención oportuna y dentro de los términos a los PQR, generando una respuesta satisfactoria al usuario, en lo referente a la gestión de los trámites se cuenta con el sistema de radicación el cual asigna un número para el radicado, así se tiene el sitio web para la presentación de los trámites, en el cual hay un formato que permite de forma sencilla, ágil y rápida presentar el trámite, los medios de atención de estos son difundidos ampliamente, además, todos las peticiones, quejas, reclamos y recursos son resueltos conforme a lo definido en la Ley 1437 de 2014, y la Ley 142 de 1994.

Para garantizar un seguimiento adecuado de cada actuación, se cuenta con un sistema de tramitación avanzado que permite revisar el estado del trámite, así mismo las peticiones presentadas mediante la oficina virtual, en esta misma se puede consultar el estado de la misma. Además, el sistema de atención y tramitación de Peticiones, Quejas, Recursos y Reclamos se encuentra enlazado con la entidad que ejerce la función de inspección, control y vigilancia mediante la plataforma dispuesta por Superintendencia

de Servicios Públicos Domiciliarios según la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 y la Resolución SSPD 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015

Por otro lado la oficina de control interno realiza un minucioso control verificando tiempos de respuestas de las actuaciones, enviando alertas cuando los tiempos se están ajustando, etc.