	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	


OBJETIVO GENERAL

Definir y desarrollar instrumentos efectivos de planeación y control encaminados a fomentar la transparencia, prevenir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano en los diferentes procesos desarrollados en EMPOCALDAS S.A. E.S.P. durante el año 2022.

Objetivos Específicos:

Los objetivos específicos del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se desarrollan a través del avance de los componentes de éste, de la siguiente manera:

1. Fortalecer la capacidad institucional identificando, gestionando y controlando oportunamente los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción.
2. Mejorar en el acceso a los trámites y servicios de la empresa; racionalizando procesos entre las normativas de reducción de requisitos, eliminación de trámites innecesarios además de reducir los tiempos de duración del trámite y facilitar tecnologías que así lo permitan.
3. Hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; informando en un lenguaje comprensible la gestión realizada, los resultados alcanzados, los avances en la garantía de los derechos por los que la entidad trabaja. Además de fomentar la transparencia, el gobierno abierto y la participación ciudadana.
4. Fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de la toma de decisiones de la Empresa y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.
5. Optimizar mecanismos de transparencia y el acceso a la información, generando una cultura de transparencia con base al derecho fundamental de acceso a la información pública.

	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA


La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas “EMPOCALDAS S.A. E.S.P.” es una empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001 disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan. El capital de la Empresa es 100% oficial y los accionistas son el Departamento y 21 municipios de Caldas.

Se estableció el Plan Estratégico 2020 – 2024, con el lema “Construyendo juntos tu bienestar”, buscando la satisfacción de nuestros grupos de interés y fortalecimiento de la gestión hacia el usuario, bajo los siguientes valores:

- Transparencia - Honestidad
- Compromiso
- Justicia
- Respeto
- Diligencia
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Vocación de servicio

MISIÓN:

Somos una empresa caldense prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado, que busca ser líder en calidad del agua, con altos índices de cobertura y continuidad; comprometida con la sostenibilidad, el mejoramiento continuo de nuestros procesos y el bienestar social y ambiental de la comunidad.

	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

VISIÓN:

En el año 2024 seremos reconocidos a nivel regional por nuestra eficiencia en la gestión de los recursos hídricos, por la alta satisfacción de nuestros grupos de interés y nuestro compromiso social y ambiental con más de 100.000 suscriptores activos.


PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Es importante recordar que este componente se articula con los demás establecidos para el desarrollo del plan anticorrupción y de atención y al ciudadano, ya que se trata de una acción integral en la lucha contra la corrupción.


Entendiendo como riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado; este componente se desarrolla a través de los siguientes pasos:

Identificación y Plan de Mitigación para los riesgos de corrupción identificados:

Se identifican los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción con base en los procesos de la organización de la siguiente manera:


	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

#	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ÁREA RESPONSABLE	ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA
R1	Posibilidad de dirigir o programar obras e inversiones que no son prioritarias y que no estén incluidas dentro de los diferentes planes de la empresa, en beneficio propio o de terceros.	Depto. de Planeación y Proyectos	Desarrollar los proyectos incluidos en el plan estratégico (Fortalecimiento de Proyectos y Banco de Proyectos) y los que se requieran para mejorar la prestación del servicio.
R2	Posible tráfico de influencias para la toma de decisiones en la viabilidad y disponibilidad de los servicios.	Depto. de Planeación y Proyectos	*Ajustar teniendo en cuenta tiempos de respuesta por orden de llegada de las solicitudes de viabilidad, socializar y dar cumplimiento al procedimiento establecido. *Incluir dentro del Programa Anual de Auditorías la revisión a disponibilidad de servicios.
R3	Posibilidad de favorecer a terceros influenciando en la emisión de conceptos parcializados para la adquisición de predios y valoración de servidumbres y daños.	Depto. de Planeación y Proyectos	Revisar cada uno de los avalúos que se hará de manera conjunta entre el Coordinador de Recursos Naturales y el Jefe del Depto. De Planeación y Proyectos.
R4	Posible utilización indebida de materiales, equipos y herramientas para realizar trabajos particulares.	Administradores Jefe Sección Suministros	* Actualizar las cuentas personales de los trabajadores de Manizales y Seccionales. * Aplicar el control para equipos de uso compartido.
R5	Probabilidad que el funcionario responsable de la sección de compras y suministros realice descargas en asocio por ejemplo de administradores de seccional, bajo supuestos de consumo o de obsolescencia.	Control Interno	Revisar aleatoriamente la destinación de materiales.
R6	Posible omisión de respuestas y/o conceptos jurídicos ajustados a intereses de funcionarios o terceros.	Secretaría Jurídica	Realizar control de supervisión por el superior jerárquico.

	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

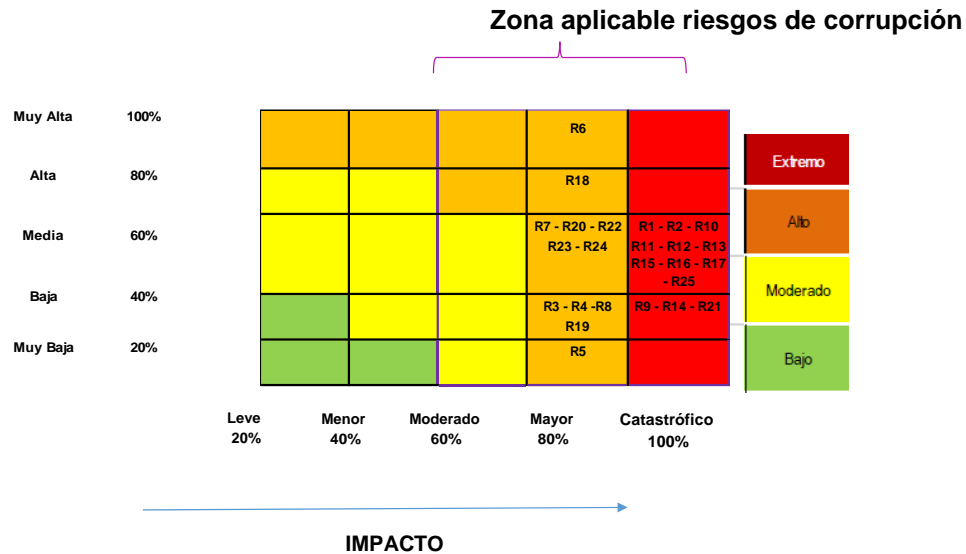
#	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ÁREA RESPONSABLE	ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA
R7	Posible omisión de denuncia ante posibles actos de corrupción.	Gestión Jurídica (PQR)	Incluir la opción de denuncia anónima en el módulo de PQR.
R8	Posible omisión o manipulación de información en la presentación de informes de auditoría.	Control Interno	Validar la información en el comité coordinador de control interno.
R9	Posible direccionamiento en los estudios de necesidad de contratación, que adelantan los Departamentos o Secciones de la Empresa para los procedimientos de selección, con el fin de beneficiar a un tercero.	Gestión Contratación	Establecer lineamientos para el estudio de necesidades de contratación que permitan realizar mayor control desde Secretaría General. Establecer requisitos tipo para la contratación.
R10	Posibilidad de manipular o alterar las ofertas presentadas por los oferentes para un procedimiento de selección adelantado por la Empresa.	Gestión Contratación	Incluir en el protocolo de Manejo de la Urna los lineamientos relacionados con ofertas presentadas de manera digital y hacer seguimiento al cumplimiento.
R11	Posibilidad que se oculte incumplimientos en la supervisión de contratos buscando el beneficio de terceros.	Control Interno con apoyo técnico (según aplique)	Realizar auditoría aleatoria a contratos, antes del último pago.
R12	Posibilidad de permitir la intervención de terceros con fines lucrativos, en la manipulación de plataformas tecnológicas de uso exclusivo y reservado de la empresa.	Sección Sistemas	Limitar el uso de software al usuario asignado y realizar seguimientos periódicos sobre su uso.
R13	Posibilidad de omisión en la verificación del estado de acometidas, por parte del supervisor de la obra, beneficiando al suscriptor al no efectuar el correspondiente cobro.	Gestión Social	Ajustar el formato de visita de estado de acometidas para garantizar que se conserve registro fotográfico en todas las revisiones.

#	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ÁREA RESPONSABLE	ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA
R14	Posibilidad de que se liquiden los contratos de obra sin el debido proceso de notificación realizado por parte de la profesional encargada de la gestión social; en beneficio para el pago del contratista.	Gestión Contratación Sección Tesorería	Garantizar la revisión de las listas de chequeo y el cumplimiento de todos los ítems previo al pago.
R15	Posibles cobros indebidos de auxilios y otros créditos laborales sin tener el derecho a ellos o sin el lleno de los requisitos establecidos.	Control Interno	Verificar aleatoriamente la autenticidad de los soportes presentados para el cobro.
R16	Posibilidad de beneficiarse de los recursos de las cajas menores a través de la expedición de facturas equivalentes.	Control Interno	Realizar seguimiento y verificación de las facturas equivalentes con el proveedor.
R17	Posible alteración de lecturas y crítica para favorecer a suscriptores.	Gestión Comercial	*Realizar la rotación mensual del personal como se encuentra establecido en el contrato de actividades comerciales. *Dar cumplimiento por parte de los administradores al procedimiento de crítica de oficina o escritorio. * Hacer rotación de las seccionales asignadas a los Supervisores Comerciales.
R18	Posible reliquidación de facturas por fugas imperceptibles sin el debido proceso, en beneficio de los usuarios.	Gestión Comercial	*Establecer procedimiento de facturas re - liquidadas que permita estandarizar esta actividad. *Utilizar la información acerca de la petición del usuario y de la revisión domiciliaria, para la auditoría y supervisión (Incluir registro fotográfico en el formato).

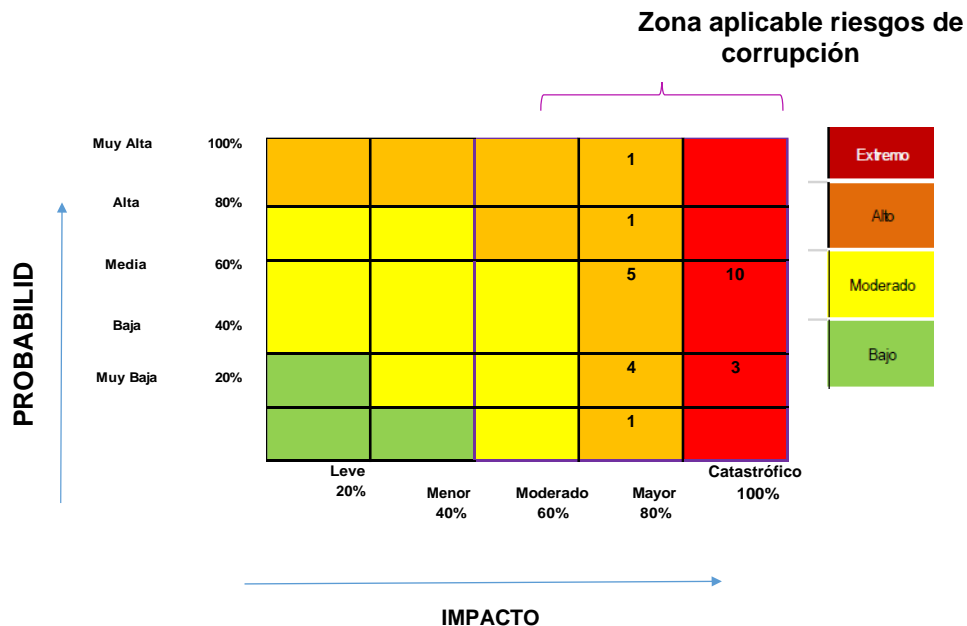
	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	


#	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	ÁREA RESPONSABLE	ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA
R19	Posibilidad de aceptar dádivas por el trámite de servicios relacionados.	Gestión Comercial	Divulgar por diferentes medios (a través de la factura, contact center, página de la empresa, campañas mensuales a través de la sección de comunicaciones entre otros) el valor de los trámites que tienen cobro y los que no; además de la prohibición de recibir dinero en efectivo en cualquier oficina o al personal de la empresa.
R20	Posible omisión o alteración de registros de facturación (cambio de estrato, reporte de venta de medidores, corrección de lecturas, datos de la cartera).	Gestión Comercial	Realizar verificaciones de la documentación requerida por parte del personal del Departamento Comercial, Supervisores y Auditorías.
R21	Posible omisión de independización de servicios con conocimiento de éstas.	Gestión Comercial	Seguir realizando identificación de independizaciones en todas las seccionales por parte del Departamento Comercial.
R22	Posible omisión de la implementación de medidas correctivas con relación a la defraudación de fluidos.	Gestión Comercial	*Revisar el procedimiento de defraudación de fluidos con todas las áreas implicadas (buscar mecanismos para la identificación continuada de fraudes, revisar la asignación de responsabilidades frente al levantamiento). *Dar cumplimiento al procedimiento establecido.
R23	Posibles conexiones ilegales al servicio de acueducto y alcantarillado por parte de funcionarios de la empresa buscando el beneficio de terceros.	Gestión Comercial	Capacitar desde Control Disciplinario en coordinación con el Departamento Comercial a los Administradores y personal operativo, acerca de las implicaciones disciplinarias de incurrir en esta práctica.

Mapa de Calor



Matriz de calor para riesgos de corrupción



	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	


SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

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

COMPROMISO	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
RACIONALIZAR por lo menos tres TRÁMITES utilizando estrategias tecnológicas (trámite totalmente en línea, descarga y/o envío de documentos electrónicos, diligenciamiento de formularios en línea, respuesta y/o notificación electrónica).	2022-06-30	Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos
Coordinar con las empresas de aseo mejores prácticas para los acuerdos de pago (por ejemplo, aprovechamiento de tecnologías de información y comunicaciones; establecer reglas que EMPOCALDAS pueda aplicar) facilitando este trámite que se realiza de manera compartida.	2022-04-30	Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos
Actualizar y socializar el instructivo de trámites, garantizando que se documente lo necesario y el personal de servicio al ciudadano aplique lo estipulado para garantizar calidad y oportunidad en la atención de trámites requeridos por el usuario.	2022-04-30	Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos
Revisar de manera aleatoria el cumplimiento de las políticas y requisitos para los trámites a fin de replicar las buenas prácticas identificadas y trabajar en los aspectos por mejorar encontrados.	2022-12-15	Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, entidades, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. (Ley 1757 de 2015).


	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

COMPROMISO	FECHA LIMITE DE IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE
Realizar reuniones con proveedores y demás grupos de valor, con el fin de conocer sus inquietudes para la Rendición de Cuentas y sus diversas expectativas.	2022-12-15	Jefe Sección Comunicaciones
Reforzar la interacción de los servidores públicos de Empocaldas, con las publicaciones que se generan en las redes sociales institucionales.	2022-03-31	Jefe Sección Comunicaciones
Fortalecer la estrategia de comunicación con las mesas de control social de cada seccional.	2022-06-30	Jefe Sección Comunicaciones

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

COMPROMISO	FECHA LIMITE DE IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE
Realizar caracterización de usuarios externos y grupos de valor, grupos étnicos relacionados con los servicios de Acueducto y Alcantarillado, tomando como insumo las bases de datos de facturación y estadísticas de PQR.	2022-06-30	Secretaría General (Contratista)
Realizar seguimiento y control a la calidad y satisfacción del servicio al ciudadano, teniendo acercamiento con el público objetivo por diferentes medios.	2022-04-30	Secretaría General (jefe Comunicaciones)
A partir del seguimiento y control a la calidad y satisfacción del servicio al ciudadano, gestionar oportunidades de mejora en cuanto a las fallas y dificultades en la prestación de los servicios.	2022-07-30	Secretaría General (Con áreas involucradas)
Implementar el canal de DENUNCIAS en la página web de la entidad, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76.	2022-03-30	Secretaría General y Jefe Sección Sistemas

	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

COMPROMISO	FECHA LIMITE DE IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE
Realizar jornadas educativas y de sensibilización con los usuarios sobre el proceso de potabilización del agua y de los servicios prestados por EMPOCALDAS S.A. E.S.P.	2022-11-30	Secretaría General y Promotora Desarrollo de la Comunidad
Dar a conocer los planes y proyectos en los sectores de intervención y resolver las inquietudes que surjan en el desarrollo de estos; igualmente analizar la pertinencia de las recomendaciones relacionadas.	2022-02-15	Promotora Desarrollo de la Comunidad

Fortalecer el área social, comunicativa y de participación con la Comunidad. empresa, grandes ideas para seguir construyendo el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.


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

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

COMPROMISO	FECHA LIMITE DE IMPLEMENTACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Implementar el plan estratégico para la prevención del conflicto de intereses.	2022-06-30	Secretaría General
Fortalecer la cultura organizacional y la comunicación interna de la empresa por diferentes medios virtuales y presenciales (Revisar, ajustar, socializar y aplicar los procedimientos: Comunicaciones internas y externas y Administración de intranet- página web y redes sociales). Documentar las políticas frente a la publicación de la información de acuerdo con la normatividad en esta materia.	2022-02-15	Secretaría General (jefe Comunicaciones)

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la Empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, así como a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	D-PE-01 Versión: 01 2022-01-27
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	

COMPROMISO	FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN	RESPONSABLE
Implementar la iniciativa CERCA AL TERRITORIO , se busca acercar la empresa a sus usuarios a través de espacios presenciales en donde personal Directivo, Administrativo y Operativo de la empresa atiendan las inquietudes de la comunidad. Con esta estrategia se busca tener un contacto directo con los grupos de valor y fortalecer el servicio prestado por la empresa con el fin de seguir Construyendo Juntos un mayor bienestar en el Departamento.	2022-12-15	Alta Dirección
DIALOGUEMOS CON EMPOCALDAS , espacio comunicativo convergente donde el Gerente y su equipo de trabajo responden las inquietudes de los ciudadanos a través de la Línea de WhatsApp Empresarial: 3233011011 y el centro de atención virtual CAV.	2022-12-15	Jefe Sección Comunicaciones
Hacer FERIA DEL SERVICIO en dos seccionales con la participación de diferentes áreas para desarrollar entre otras las siguientes iniciativas: Explicación de la factura, atención a pequeños daños, campaña de uso eficiente y ahorro del agua, asesoría para acuerdos de pago, atención de pqr en sitio, asesoría para acceder a trámites.	2022-07-30	Secretaria General

SEGUIMIENTO:


La Oficina de Control Interno hará tres seguimientos:

Primer seguimiento: Corte abril 30 – publicación primeros 10 días hábiles de mayo.

Segundo seguimiento: Corte agosto 31 - publicación primeros 10 días hábiles de septiembre.

Tercer seguimiento: Corte diciembre 31 - publicación primeros 10 días hábiles de enero.

No obstante, al seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, bajo los conceptos de Autocontrol y Autorregulación, los jefes de Departamento, jefes de Sección y demás personal involucrado en este PAAC, deben realizar seguimiento periódico a las actividades propuestas.

Elaboró o Actualizó	Revisó	Aprobó
 Jefe Control Interno Coordinador Gestión de la Calidad	(Acta 1 – 2022-01-27) COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO	