



PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

D-PE-01
Versión:02
2023-01-26

El presente plan tiene como objeto: **Definir y desarrollar acciones encaminadas 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 2023.**

El plan se encuentra estructurado en seis componentes a saber:

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

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.

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.

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).

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.

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

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.

Elaboró / Actualizó	Revisó y Aprobó
 <p>Jefe Control Interno Supervisor Administrativo Auxiliar Administrativo - Planeación Coordinadora Gestión de la Calidad</p>	<p>(ACTA 2 – 2023-01-25) COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 1

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#	RIESGO	ACCIONES
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.	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 los trámites de Factibilidad - Disponibilidad y viabilidad de servicios - y Conexión a los servicios.	<p>a. Implementar control para monitorear el orden de ingreso, la fecha de vencimiento, la fecha de respuesta, la asignación del responsable para las solicitudes de: - Factibilidad - Disponibilidad y viabilidad de servicios y Conexión a los servicios. Se requiere acceso a este reporte de las personas involucradas.</p> <p>b. Incluir dentro del Programa Anual de Auditorías de control interno el seguimiento a Factibilidad - Disponibilidad y viabilidad de servicios y Conexión a los servicios.</p>
R3	Posibilidad de favorecer a terceros influenciando en la emisión de conceptos parcializados para la adquisición de predios y valoración de servidumbres y daños.	<p>a. Hacer revisión conjunta entre el Coordinador de Recursos Naturales y el Jefe del Depto. De Planeación y Proyectos.</p> <p>b. Efectuar revisión de control por parte de Gestión Jurídica</p>
R4	Posible utilización indebida de materiales, equipos y herramientas para realizar trabajos particulares.	<p>a. Actualizar las cuentas personales de los trabajadores de Manizales y Seccionales.</p> <p>b. Aplicar el control para equipos de uso compartido.</p>
R5	Probabilidad de registro de consumos ficticios o de bajas de inventarios de equipos en buen estado.	Revisar aleatoriamente la destinación de materiales y el estado de los equipos dados de baja.
R6	Posible omisión de respuestas y/o conceptos jurídicos ajustados a intereses de funcionarios o terceros.	Realizar control de supervisión por el superior jerárquico
R7	Posible omisión o manipulación de información en la presentación de informes de auditoria.	Validar la Información en el comité coordinador de control interno.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 1

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#	RIESGO	ACCIONES
R8	Posibilidad que se oculte incumplimientos en la supervisión de contratos buscando el beneficio de terceros.	a. Realizar auditoria aleatoria a contratos, antes del último pago. b. Actualizar el manual de supervisión de contratos. C. Capacitar a los administradores en apoyo a interventoría.
R9	Posibilidad de permitir la intervención de terceros en la manipulación de plataformas lógicas de uso exclusivo y reservado de la empresa con intereses diferentes a los empresariales.	Limitar el uso de software al usuario asignado y realizar seguimientos periódicos sobre su uso.
R10	Posibles cobros indebidos de auxilios y otros créditos laborales sin tener el derecho a ellos o sin el lleno de los requisitos establecidos.	Verificar aleatoriamente la autenticidad de los soportes presentados para el cobro.
R11	Posible refacturación de facturas por fugas imperceptibles sin el debido proceso. En beneficio de los usuarios.	a. Modificar el procedimiento de crítica para incluir los controles necesarios con relación a las desviaciones del consumo originadas por fugas imperceptibles. b. Verificar el cumplimiento de los controles establecidos con relación a las fugas imperceptibles.
R12	Posibilidad de aceptar dádivas por el trámite de servicios relacionados.	Revisar de manera aleatoria el cumplimiento de las políticas y requisitos (tiempos de respuesta - cobros - orden de respuesta) para los trámites a fin de replicar las buenas prácticas identificadas y trabajar en los aspectos por mejorar encontrados.
R13	Posible omisión o alteración de registros de facturación (cambio de estrato, reporte de venta de medidores, corrección de lecturas, datos de la cartera).	Realizar verificaciones documental en las Supervisiones del Depto. Comercial y en las Auditorías de Control Interno.
R14	Posible omisión de independización de servicios con conocimiento de éstas.	Realizar seguimiento a independizaciones efectivas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 1

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#	RIESGO	ACCIONES
R15	Posible omisión de la implementación de medidas correctivas con relación a la defraudación de fluidos.	<p>a. Revisar el procedimiento de defraudación de fluidos con todas las áreas implicadas (buscar mecanismos para la identificación continuidad de fraudes, revisar la asignación de responsabilidades frente al levantamiento).</p> <p>b. Dar cumplimiento al procedimiento establecido.</p>
R16	Posibles conexiones ilegales al servicio de acueducto y alcantarillado por parte de funcionarios de la empresa buscando el beneficio de terceros.	<p>a. Capacitar a los Administradores y personal operativo, acerca de las implicaciones disciplinarias de incurrir en esta práctica.</p> <p>b. Incentivar a los usuarios para que denuncien las conexiones irregulares, a través de campaña de sensibilización donde se muestre los beneficios del cuidado del agua.</p> <p>c. Visibilizar el botón de denuncias en la página web de la empresa.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 2

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		RESPONSABLE	META
	INICIO	FINALIZACIÓN		
RACIONALIZAR los 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).	2023-02-01	2023-06-30	Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos Sección Sistemas	Como mínimo 6 trámites en línea o parcialmente en línea (factibilidad - viabilidad y disponibilidad - suspensión facilidades de pago - cambio en la factura - instalación temporal del servicio).
Establecer contacto constante con las empresas de aseo con el fin de revisar y coordinar mejores prácticas para los acuerdos de pago, por ejemplo: aprovechamiento de tecnologías de información y comunicaciones para establecer reglas que Empocaldas S.A. E.S.P. pueda aplicar para facilitar el trámite de solicitudes en el marco de los convenios de facturación conjunta.	2023-02-01	2023-06-30	Depto. Comercial	Acuerdos de pago unificados (Empocaldas - Empresas de aseo) en los 8 municipios donde se presta la facturación conjunta.
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.	2023-03-01	2023-12-15	Depto. Comercial Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	Seguimiento a 2 seccionales por mes. Implementar como mínimo 2 de las oportunidades de mejora identificadas en cada seguimiento.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 2

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		RESPONSABLE	META
	INICIO	FINALIZACIÓN		
Actualizar la documentación (manuales, procedimientos, instructivos, formatos...) relacionada con trámites . Aplicar el esquema general para construir textos en lenguaje claro, establecido en la Guía de Lenguaje Claro para servidores públicos de Colombia del DNP (organizar, escribir, revisar y validar).	2023-02-01	2023-12-15	Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos	Actualizar por lo menos 1 documento bimestral. Garantizar que en la creación de documentos se utilice el esquema de lenguaje claro.
Implementar la herramienta de gestión de preguntas frecuentes en lenguaje claro, que sirva como insumo para la prestación de servicios de los diferentes canales.	2023-04-01	2023-12-15	Depto. Planeación y Proyectos Sección Sistemas	Herramienta disponible en la página web.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 3

RENDICIÓN DE CUENTAS

ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		RESPONSABLE	META
	INICIO	FINALIZACIÓN		
Mantener un diálogo permanente con los grupos de valor a través de mesas de trabajo, foros, audiencias públicas, ferias de servicios, Concejos Municipales.	2023-02-01	2023-12-30	Nivel Directivo	Un (1) espacio de encuentro mensual
Incluir en el Plan Institucional capacitación y/o actualización en rendición de cuentas.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe Gestión Humana	Participación en una (1) capacitación y/o actualización para el personal directivo - Control Interno - Comunicaciones y Depto. Planeación y Proyectos
Reforzar la interacción de los servidores públicos de Empocaldas, con las publicaciones que se generan en las redes sociales institucionales, utilizando como estrategias: Incentivos a los funcionarios con mayor participación y encuesta semestral a los colaboradores sobre la percepción de las publicaciones.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe Sección Comunicaciones	Aumentar el indicador de replicas en redes en 10% frente al periodo inmediatamente anterior.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 4

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		RESPONSABLE	META
	INICIO	FINALIZACIÓN		
Realizar seguimiento a la satisfacción frente al servicio al ciudadano, teniendo acercamiento con el público objetivo por diferentes medios (respuesta a comentarios de los usuarios en redes sociales, entrevistas en sitio en las visitas a campo para verificar la satisfacción con las obras, seguimiento aleatorio a PQR, entre otros).	2023-02-01	2023-12-30	Oficina de Relacionamiento con el ciudadano	Como mínimo contacto/seguimiento con 5 usuarios por mes.
Establecer un instrumento a través del cual se mida la satisfacción de servicio en términos de tiempo (espera, atención, respuesta).	2023-02-01	2023-12-30	Oficina de Relacionamiento con el ciudadano	Medición en las 24 seccionales de las variables: satisfacción frente a la atención - tiempo de espera - tiempo de respuesta.
A partir del seguimiento a la satisfacción frente al servicio al ciudadano, gestionar oportunidades de mejora.	2023-02-01	2023-12-30	Oficina de Relacionamiento con el ciudadano	Como mínimo 1 oportunidad de mejora por mes.
Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas de servicio al ciudadano para el fortalecimiento de las competencias y conocimientos de los servidores: - Normatividad Derecho de petición - Tiempos establecidos para dar contestación acorde a la normatividad vigente y a los lineamientos de la simplificación de trámites. - Generalidades de la atención diferencial y lenguaje de señas básicas.	2023-02-01	2023-06-30	Gestión Humana	Personal de servicio al ciudadano (Administradores - Auxiliares Administrativos Seccional - Ventanilla única - Personal del Contact center) capacitado en los tres temas propuestos, antes de finalizar el primer semestre.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 5

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		RESPONSABLE	META
	INICIO	FINALIZACIÓN		
Incluir en los contenidos audiovisuales nuevos la opción de subtítulos incorporados o texto escondido (closed caption) auto activable por los usuarios. Exceptuando las transmisiones en vivo y en directo.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe Sección Comunicaciones	100 % de los videos del 2023 con closed caption.
Disponer de un mapa del sitio actualizado, en formato XML para que sea visible a los motores de búsquedas, de forma que se facilite la accesibilidad a los usuarios.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de Sistemas	Mapa del sitio actualizado, en formato XML
Publicar textos e imágenes con contraste de color de acuerdo a Resolución 1519 de 2020.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de Sistemas	ITA 2023 = 100 puntos
Publicar el sitio web con el código de programación y su contenido ordenado, con lenguaje de marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de Sistemas	ITA 2023 = 100 puntos
Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo: Pausar o suspender los contenidos de los sitios que provoquen movimiento, cambio automático, parpadeo o similares. Haciendo uso de frecuencias permitidas.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de Sistemas	ITA 2023 = 100 puntos
Incluir canales sensoriales en los formularios de PQR.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de Sistemas	ITA 2023 = 100 puntos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 5

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		RESPONSABLE	META
	INICIO	FINALIZACIÓN		
Seguir la guía de lenguaje claro en todas la publicaciones realizada en la página web (de acuerdo con la guía del DAFP).	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de Sistemas	ITA 2023 = 100 puntos
Publicar la información faltante en el link de transparencia siguiendo los lineamientos del anexo 1- resolución 1519 de 2020: - Información de contratación - Menú participa - Normograma - Caracterización de usuarios	2023-02-01	2023-12-30	Secretaría General	ITA 2023 = 100 puntos
Establecer los lineamientos para la actualización y publicación del normograma.	2023-02-01	2023-12-30	Gestión Jurídica	Publicación Normograma actualizado
Garantizar el acceso a la información previamente divulgada en el link de transparencia (Art. 14 Ley 1712/14)	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de Sistemas	Publicación información previamente divulgada
Publicar un informe trimestral de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe de PQR	Informe trimestral
Realizar seguimiento a la calidad y oportunidad en la publicación de la información en el link de transparencia.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe Control Interno	Informe de seguimiento Control Interno

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - EMPOCALDAS S.A. E.S.P. 2023

COMPONENTE 6

INICIATIVAS ADICIONALES

ACTIVIDAD	IMPLEMENTACIÓN		RESPONSABLE	META
	INICIO	FINALIZACIÓN		
Planear, ejecutar y coordinar capacitaciones a comités de usuarios, JAC y JAL, líderes comunitarios, voceros de control entre otros, en temas de interés como Gestiones y acciones de la empresa, lo que se proyecta en el año en Acueducto y Alcantarillado, PQR, tarifas, inversiones en obras y temas sociales y ambientales según la normatividad vigente.	2023-02-01	2023-12-30	Jefe Departamento Comercial	Cuatro (4) encuentros subregionales en el año.
Hacer FERIA DEL SERVICIO 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.	2023-02-01	2023-12-30	Oficina de Relacionamento con el ciudadano	Dos (2) ferias en el año