


|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 1 de 13             |

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano




**Empresas Públicas de Armenia ESP**

**Resolución Gerencia No. 0156 del 2016**


**Carlos Alberto Hurtado Plazas**  
Gerente General

|        |                                  |                                     |  |                                      |
|--------|----------------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|
| Firma  | <i>Original Firmado</i>          | <i>Original Firmado</i>             | <i>Original Firmado</i>                | <i>Original Firmado</i>              |
| Nombre | <b>Alba Lucero Ordoñez Arias</b> | <b>Luz Adriana Aguirre Franco</b>   | <b>Javier Roa Restrepo</b>             | <b>Carlos Alberto Hurtado Plazas</b> |
| Cargo  | Profesional Especializado III    | Directora de Planeación Corporativa | Director Jurídico y Secretario General | Gerente General                      |
|        | Consolido                        | Revisó                              |  | Aprobó                               |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 2 de 13             |


## Directivos

- Gerente General  
**Carlos Alberto Hurtado Plazas**
- Director de Control de Gestión  
**Carlos Alberto Castillo Escobar**
- Directora de Planeación Corporativa  
**Luz Adriana Aguirre Franco**
- Subgerencia Administrativa  
**Elizabeth López Rojas**
- Subgerencia de Aguas  
**Dairo Fernando Rojas Arroyave**
- Subgerencia Técnica  
**Diego Armando Alonso Castro**
- Subgerencia Aseo (e)  
**Hugo Alejandro Valencia Molina**
- Director Comercial  
**Jorge Iván Rengifo Rodríguez**
- Director Jurídico y Secretario General  
**Javier Roa Restrepo**
- Director de Financiamiento  
**Gonzalo García Rivera**
- Director de Comunicaciones  
**Ernesto Acero Martínez**
- Director de Tecnologías de la información y las comunicaciones  
**Hernán Darío Duque Valencia**

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 3 de 13             |

## Grupo de Gestores

- Gestor Captación y Tratamiento  
**Carol Paola Vélez Zarate**
- Gestor Distribución *de Agua Potable*  
**Luz Elena Patiño Álzate**
- Gestor Recolección y Transporte *de Aguas Residuales*  
**María Teresa Ramírez Palacio**
- Gestor Tratamiento de Aguas Residuales  
**Diego Fernando Ocampo Pulgarín**
- Gestor Control Pérdidas  
**Luis Fernando Londoño Londoño**
- Gestor de Recursos (e)  
**Diego Alberto Cruz Gómez**
- Gestor del Talento Humano  
**Lina María Giraldo Álvarez**
- Gestor Planeación Técnica  
**Luis Alberto Vélez Vélez**
- Gestor Aseo  
**Hugo Alejandro Valencia Molina**
- Profesional Especializado (Director Técnico LECA)  
**Luis Ancizar Arango Vallejo**
- Profesional Especializado (Director Técnico LCM)  
**Mauricio Javier Zapata Montealegre**

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 4 de 13             |

## 1. Introducción

Empresas Publicas de Armenia ESP., tiene formulado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que debe tener una actualización anual y se convierte en una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

En este documento se establece el mapa de riesgos de corrupción y las acciones concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

## 2. Objetivo General del Plan Anticorrupción

Generar directrices y dar continuidad a las acciones planteadas para orientar el comportamiento de los funcionarios de Empresas Publicas de Armenia ESP., que ejecutan las actividades de prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área de cobertura, enfocadas a la eficiencia y con prácticas transparente, garantizando la confianza y bienestar a sus usuarios y partes interesadas.

### 2.1 Objetivos Específicos del Plan Anticorrupción

- Implementar el Plan Anticorrupción como mecanismo para mejorar la atención al usuario y evaluar la transparencia en las actuaciones de la Empresa.
- Garantizar el cumplimiento de los Requisitos Legales, Normativos y Reglamentarios que le apliquen a los procesos y *actividades ejecutadas por los empleados* de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Sensibilizar a los funcionarios de Empresas Publicas de Armenia ESP., en la aplicación del Código de Ética y Confidencialidad, por medio del cual se establecen conductas en pos de disminuir el nivel de riesgo de corrupción.
- Generar mecanismos para la Participación Ciudadana en la Gestión de Empresas Publicas de Armenia ESP. enfocados a la mejora continua en la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y otros negocios.
- Identificar los riesgos, causas y consecuencias con el propósito de generar acciones que eviten o minimicen su ocurrencia e impacto.
- Establecer estrategias y mecanismos anti-trámites para mejorar la atención al usuario.

## 3. Alcance


El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser aplicado por todos los Trabajadores Oficiales, de Libre Nombramiento y Remoción, Contratistas y Proveedores de los diferentes Procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP., según sea requerido por la Ley, sus actualizaciones y los procesos que realizan seguimiento, control y actualización.

## 4. Vocabulario

**Administración del Riesgo:** Proceso por medio del cual las entidades, valoran, controlan, explotan, financian y monitorean el Riesgo de todas las fuentes con el propósito de incrementar el valor a los grupos de interés.

**Análisis de Riesgos:** Proceso para comprender la naturaleza del Riesgo y determinar el nivel del riesgo.

**Consecuencia:** Resultado de un evento que afecta un objetivo

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 5 de 13             |

**Control:** Medida que modifica el riesgo

**Contexto externo.** Ambiente externo en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos.

**Contexto interno.** Ambiente interno en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos.

**Criterios del Riesgo:** Términos de referencia frente a los cuales se evalúa la importancia de un riesgo.

**Establecimiento del contexto.** Definición de los parámetros internos y externos que se han de tomar en consideración cuando se gestiona el riesgo, y establecimiento del alcance y los criterios del riesgo para la política para la gestión del riesgo.

**Evaluación del riesgo:** Proceso de comparación de los resultados del análisis de Riesgo con los criterios de riesgo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o tolerables.

**Gestión del riesgo.** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo

**Mapa de riesgo.** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

**Mapa de Riesgos Institucional:** Contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos.

**Mapa de Riesgos por Proceso:** Facilita la elaboración del mapa institucional, que se alimenta de estos, teniendo en cuenta que solamente se trasladan al institucional aquellos riesgos que permanecieron en las zonas más altas de riesgo y que afectan el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.

**Monitoreo:** Verificación, supervisión, observación crítica o determinación continua del estado con el fin de identificar los cambios al nivel de desempeño exigido o esperado

**Plan para la gestión del riesgo.** Esquema dentro del marco de referencia para la gestión del riesgo que especifica el enfoque, los componentes y los recursos de la gestión que se van a aplicar a la gestión del riesgo.

**Política para la gestión del riesgo.** Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo

**Probabilidad:** Oportunidad que suceda algo

**Proceso para la gestión del riesgo.** Aplicación sistemática de las políticas, los procedimientos y las prácticas de gestión a las actividades de comunicación, consulta, establecimiento del contexto, y de identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y revisión del riesgo


**Propietario del riesgo.** Persona o entidad con la responsabilidad de rendir cuentas y la autoridad para gestionar un riesgo

**Riesgo.** Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

**Riesgo Estratégico:** Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

**Riesgos de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

**Riesgo de Corrupción:** es 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.

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 6 de 13             |

**Riesgos Operativos:** Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad, de la articulación entre dependencias.

**Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

**Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

**Riesgos de Tecnología:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión

**Riesgo residual:** riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.

**Revisión:** Acción que se emprende para determinar la idoneidad, conveniencia, eficacia de la metería en cuestión para lograr los objetivos establecidos

**Tratamiento de Riesgos:** Proceso para modificar el mapa de riesgos

**Valoración del riesgo:** Proceso global de identificación del Riesgo, análisis del Riesgo y evaluación del riesgo.

## 5. Reseña histórica

Empresas Públicas de Armenia ESP. Fue creada mediante Acuerdo 050 en el año 1940 por delegados del Departamento de Caldas.


Mediante Acuerdo 043 En 1962 del Concejo Municipal de Armenia, se constituye en establecimiento autónomo del orden municipal, encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Telecomunicaciones, Aseo, Plazas de mercado, Matadero, Alumbrado Público, Aeropuerto, Plaza de ferias y demás que le fueran asignadas en el futuro con los respectivos recursos entregados por el ente edilicio.

En el año 1996, mediante Acuerdo 011 del Concejo Municipal de Armenia, para efectos de enmarcar a Empresas en la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios y especialmente en lo relativo al régimen de transición previsto por la transformación empresarial, se convierte en Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, cuya verdadera razón social es la de “**Empresas Públicas de Armenia ESP**”, para esta fecha la empresa había sufrido cambios y prestaba solamente cinco servicios: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Plazas de Mercado y Central de Beneficio de Carnes, los restantes fueron entregados en convenio con la EDEQ y teléfonos con la creación de TELEARMENIA.

Empresas Públicas de Armenia ESP, es una empresa, dedicada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa y financiera, organizada conforme a las Normas Legales Vigentes, de conformidad con lo establecido por la Ley 142 de 1994.

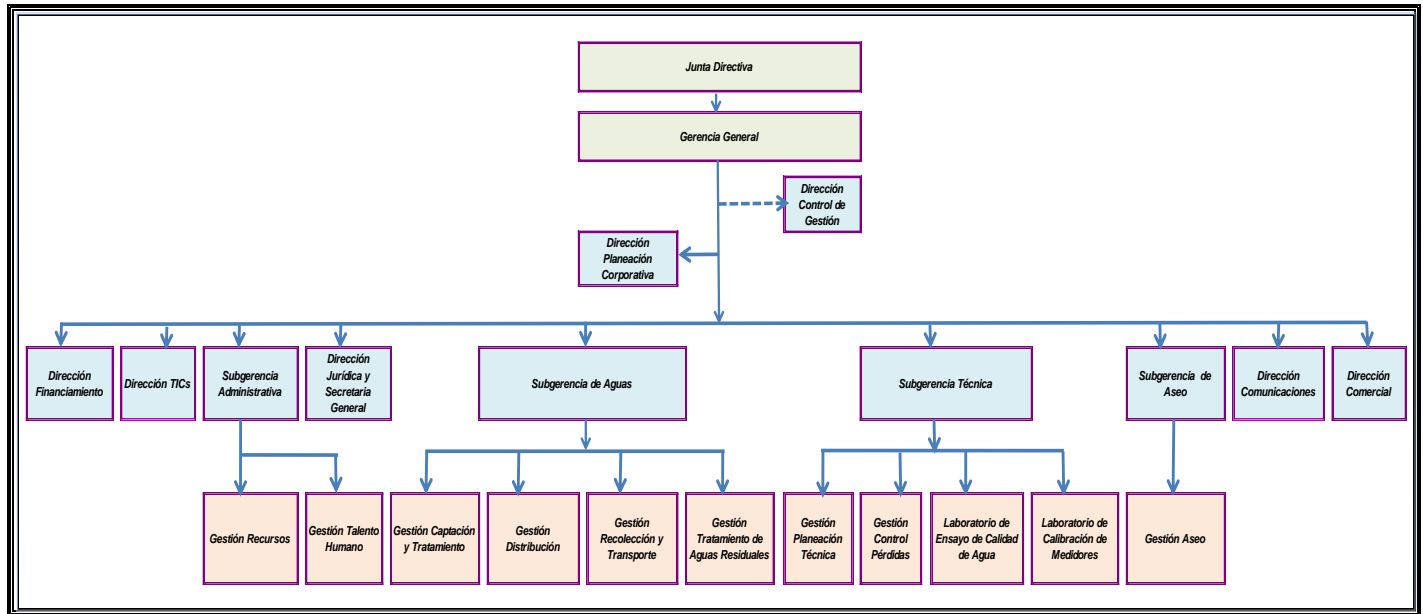
La Junta Directiva de Empresas Públicas de Armenia ESP es su máximo órgano directivo, conformada por siete miembros, el Alcalde del Municipio de Armenia, quien la presidirá y seis miembros escogidos por el Alcalde, de los cuales cuatro miembros serán designados libremente y dos serán escogidos entre los vocales



|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 7 de 13             |

de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Armenia.

### Estructura Organizacional



## 6. Direccionamiento Estratégico

### 6.1 Misión

“Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometida con el desarrollo regional, trabaja bajo el concepto de sostenibilidad en servicios públicos y negocios estratégicos; para la satisfacción de las demandas ciudadanas”.


### 6.2 Visión

Empresas Públicas de Armenia ESP., se consolida y reconoce como un modelo de gestión a nivel nacional, basado en prácticas transparentes y de equilibrio ambiental que superan los estándares del sector y participa en el desarrollo integral de la región.

### 6.3 Política del Sistema de Gestión Integrado y Operación

“Empresas Públicas de Armenia ESP. trabaja con estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios a su cargo, bajo el concepto de sostenibilidad, comprometida con:

- El mejoramiento continuo de sus procesos,
- La satisfacción de los clientes y partes interesadas,

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 8 de 13             |

- *La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.*
- El cumplimiento de la legislación aplicable a su Gestión
- La prevención de:
  - a. Las lesiones y enfermedades en sus grupos de interés,
  - b. La contaminación”.

#### **6.4 Objetivos de Calidad**


- Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes, a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Acueducto satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Mejorar de la infraestructura del Servicio de Alcantarillado satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia
- Prestar el Servicio de Aseo satisfaciendo la demanda actual y futura de la comunidad de Armenia.
- Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios y No Domiciliarios.
- Desarrollar estrategias de minimización de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Identificar, reconocer, evaluar y controlar los peligros prioritarios en la empresa a través de los programas de intervención del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo (SG - SST).

#### **6.5 Política de Administración de Riesgos**

Empresas Públicas de Armenia ESP., promueve la generación de criterios orientadores en la toma de decisiones respecto a la administración de los riesgos y sus efectos, la transparencia, el fortalecimiento de la cultura de autocontrol y prevención, a través de:

- El cumplimiento de las metas y objetivos empresariales para el alcance de los resultados que impacten a los usuarios y partes interesadas.
- El cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y normativos.
- El cuidado y protección de los activos de información.
- El uso eficaz y eficiente de los recursos.
- El mejoramiento de los procesos.



|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 9 de 13             |

Criterios que se encuentran establecidos en la guía para la Administración del Riesgo de la empresa, donde se consignan los lineamientos para la gestión de los riesgos en las etapas de identificación, análisis, evaluación, tratamiento y aceptación de los riesgos.

### 6.5.1. Objetivos de la Administración de Riesgos


- Disminuir la probabilidad de que se materialicen los riesgos detectados, permitiendo alcanzar las metas establecidas.
- Generar una cultura en los servidores públicos para identificar y tratar los riesgos en todos los procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Establecer mecanismos para la identificación y tratamiento de los Riesgos con el propósito de proteger los recursos de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Asignar y usar eficientemente los recursos para el tratamiento del riesgo.
- Mejorar la eficacia y eficiencia operativa.
- Cumplir los requisitos legales, reglamentarios y normativos.

### 6.6 Principios Organizacionales

- **Igualdad.** Tratar por igual a todas las personas, sin distinciones de ninguna clase.
- **Moralidad.** Que implica el ejercicio de la función administrativa con los más altos cánones de moral y buenas costumbres.
- **Eficacia.** Que significa actuar en función del cumplimiento de las metas institucionales.
- **Economía.** Lograr mayores resultados a los menores costos posibles.
- **Celeridad.** Consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, las funciones asignadas a los procedimientos establecidos con el máximo de diligencia y celeridad.
- **Imparcialidad.** Que trata de actuar sin parcialismos ni tomar parte en asuntos relacionados con la función administrativa.
- **Publicidad.** Dar a conocer los actos de las autoridades y demás funcionarios por diversos mecanismos que permitan el conocimiento general de las actuaciones públicas.
- **Confidencialidad:** Garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso a la misma.

### 6.7 Valores organizacionales

- **Honestidad:** Conjunto de atributos personales, como la decencia, el pudor, la dignidad, la sinceridad, la justicia, la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 10 de 13            |

- **Compromiso:** Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se tienen relación en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo asignado de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos de la Empresa.
- **Transparencia:** Para que todas las actuaciones de los trabajadores se encuentren amparadas en el principio de legalidad y publicidad para el conocimiento de todos en aplicación de los principios de igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad y publicidad, principios rectores de la función administrativa.
- **Responsabilidad:** Para tener la disposición y voluntad de rendir cuentas por cada de las actuaciones públicas.


## 6.8 Política de *Integridad, Ética y Confidencialidad*

Empresas Públicas de Armenia ESP. Asegura con la socialización, firma y aplicación del Código y Compromiso de integridad, Ética y Confidencialidad entre los servidores públicos, proveedores, contratistas, subcontratistas, auditores y personal autorizado para acceder a la información: la protección, reserva, Integridad, ética, confidencialidad e imparcialidad, en la atención a los usuarios, Partes Interesadas y el manejo de la información interna, externa, existente y recibida en los procesos para la realización de productos, prestación de los servicios y/o trabajos, aplicando mecanismos para garantizar que el personal y los procesos no se involucren en acciones que puedan disminuir la confianza en la competencia, juicio e integridad operativa.

## 6.9 Conductas Éticas

Las Conductas Éticas son establecidas para el fomento de los principios y valores organizacionales que deben servir de soporte para la consolidación de una Cultura Organizacional de excelencia, orientada a resultados y con enfoque al cliente, determinándose las siguientes conductas Éticas que deben ser honradas por todos los Servidores Públicos de Empresas Públicas de Armenia ESP.

- Brindar lo mejor de sí, para el logro de las metas institucionales y el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.
- Trabajar siempre en función de producir los resultados esperados de la labor encomendada y coadyuvar al cumplimiento de las metas institucionales y por procesos y/o proyectos.
- Aplicar los conocimientos y experticia para el mejoramiento continuo de la Gestión Empresarial.
- Generar conocimiento o contribuir a su generación, para beneficio de los ciudadanos y habitantes del Municipio.
- Aplicar las mejores prácticas administrativas y hacerlas lo suficientemente visibles para permitir el control Social Ciudadano y difundir los resultados logrados, dentro de la Estrategia de Transparencia.
- Guardar y proteger la debida reserva, privacidad y confidencia de la información que le sea encomendada y que se le señale con ese carácter.
- Acatar los procedimientos establecidos y recomendar mejoras cuando ellas generen valor agregado para clientes o usuarios y la propia Empresa.

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 11 de 13            |


- Evitar intervenir en actividades que puedan disminuir la confianza en la competencia, juicio e integridad operativa.
- Ser justo y amable en la atención a los usuarios, clientes y demás funcionarios de la Empresa.
- Combatir la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones denunciando ante las autoridades competentes las situaciones que conozca.
- No utilizar la condición de Funcionario de Empresas Públicas de Armenia ESP, para obtener beneficios, ventajas o lucro a favor personal o el de terceros.
- Usar adecuadamente y proteger diligentemente los bienes y propiedades de Empresas Públicas de Armenia ESP, por considerarse un patrimonio de la sociedad y mantener en adecuado estado de presentación su oficina, archivadores y documentos de trabajo.
- Denunciar los hechos o circunstancias que presuntamente puedan atentar contra los recursos naturales y del ambiente o contra los intereses o propiedades de la Empresa.
- Acompañar con decisión y buena actitud los planes, programas y proyectos que ejecute la Empresa para el mejoramiento de la Gestión Institucional.
- Acatar con respeto las instrucciones impartidas por la Gerencia General, los Directores, Subgerentes, líderes y responsables de las actividades de los procesos y/o proyectos en ejecución y acatarlas aplicando el principio de la sana discusión.
- Estar siempre listo (a) y dispuesto (a) a reasumir excepcionalmente sus funciones en horarios o días de descanso, cuando las circunstancias así lo exijan, sin buscar excusa para evitarla.
- Asistir al sitio de trabajo en condiciones dignas de estado y presentación como aporte al mejoramiento de la imagen institucional.

#### **6.10 Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS”**

Empresas Públicas de Armenia ESP., facilita la solución objetiva, efectiva y confidencial de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS” de sus clientes y partes interesadas, mediante la aplicación de mecanismos para su documentación, investigación, análisis, tratamiento, respuesta y seguimiento; los cuales se convierten en insumo para la generación de oportunidades de mejora para los procesos.

#### **7. Documentos de trazabilidad Legales y Reglamentarios**

- **Ley 1474 de 2011** Artículo 73 estableció que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia.
- **Decreto 4637 de 2011** por medio del cual se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y creó en el Departamento Administrativo de la


|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 12 de 13            |

Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, dependencia que asumió la competencia antes señalada.

- **Decreto 1081 de 2015** por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** expedido por la presidencia de la republica
- **Decreto 124 del 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"
- **Decreto 1499** del Departamento Administrativo de la Función Pública “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- **Resolución de Gerencia No. 0156 del 2016** “Por medio de la Cual se Actualiza el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en Empresas Publicas de Armenia ESP”.
- **Resolución de Gerencia No. 0281 del 2013** “Por medio de la cual se adopta la Política de Privacidad y tratamiento de datos Personales”.
- **Resolución de Gerencia No. 0208 del 2014** “Por medio de la cual se asignan Funciones y responsabilidades a los funcionarios de Empresas Publicas de Armenia ESP para la actualización y el fortalecimiento continuo del Modelo Estándar de Control Interno MECI”.
- **Resolución de Gerencia No. 140 del 2016** “Por medio del cual se modifican y Actualizan las Disposiciones para el funcionamiento del Comité de Gobierno en Línea, seguridad de la información y Antitramites, establecidos en la Resolución de Gerencia No.0309 del 15 de Agosto del 2014, de Empresas Publicas de Armenia ESP.”
- **Resolución de Gerencia No. 0156 del 2013** “Por medio del cual se modifica la Resolución de Gerencia No. 0131 del 2010, en la cual se adoptó el Código de Ética de Empresas Publicas de Armenia ESP.

## 8. Documentos de trazabilidad del Sistema de Gestión Integrado

- Compromiso de Confidencialidad con Código GTH-R-026.
- Carta de compromiso Ético con Código GTH-R-033.
- Guía para la administración de Sistemas de Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. Con Código GR-G-007.
- Guía para la Administración del Riesgo Con Código AM G 001
- Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores. Con Código: GG-D-010.
- Política de Ética y Confidencialidad (Norma NTC ISO IEC 17025 (ítem 4.1.4 - 4.1.5. c - 4.1.5 d). Con Código: GG-D-011.
- Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS” Con Código GG-D-015

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b> | Documento Controlado       |
|   |  | Código: GG-PP-005          |
|   |  | Versión: 9                 |
|   |  | Fecha de Emisión: 18-07-18 |
|   |  | Página 13 de 13            |

- Política de Seguridad del Sistema de Seguridad de la Información GG D 009
- Plan de Comunicaciones GG PP 001.
- *Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 1. Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción GG-PP-005 Anexo 001*
- *Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 2. Componente Política de racionalización de los Trámites GG-PP-005 Anexo 002.*
- *“Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 3. Rendición de Cuentas” GG-PP-005 Anexo 003.*
- *“Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano” GG-PP-005 Anexo 004.*
- *“Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información”. GG-PP-005 Anexo 005.*

## 9. Evaluación y valoración del Riesgo

En el cuadro esquematiza la calificación del impacto y la probabilidad de presentarse el riesgo. Se evalúa la calidad de los controles de acuerdo con los parámetros señalados así como la probabilidad de ocurrencia e impacto del hecho, información que luego debe ser analizada para los riesgos establecidos. De acuerdo con su valoración se puede establecer qué tipo de Acciones que se deberían utilizar para un acertado manejo que disminuya los riesgos identificados.

| Probabilidad | Valor   | Zona de Riesgo  |  |   |
|--------------|---------|---|--|---|
|              |         | 15<br>Zona de Riesgo Moderada<br>Evitar el Riesgo                       | 30<br>Zona de Riesgo Importante<br>Evitar el Riesgo<br>Reducir el Riesgo<br>Compartir o Transferir | 60<br>Zona de Riesgo Inaceptable<br>Evitar el Riesgo<br>Reducir el Riesgo<br>Compartir o Transferir |
| Alta         | 3       |   |  |   |
| Media        | 2       | 10<br>Zona de Riesgo Tolerable<br>Reducir el Riesgo<br>Asumir el Riesgo | 20<br>Zona de Riesgo Moderado<br>Evitar el Riesgo<br>Reducir el Riesgo<br>Compartir o Transferir   | 40<br>Zona de Riesgo Importante<br>Evitar el Riesgo<br>Reducir el Riesgo<br>Compartir o Transferir  |
| Baja         | 1       | 5<br>Zona de Riesgo Aceptable<br>Asumir el Riesgo                       | 10<br>Zona de Riesgo Tolerable<br>Reducir el Riesgo<br>Compartir o Transferir                      | 20<br>Zona de Riesgo Moderado<br>Evitar el Riesgo<br>Reducir el Riesgo<br>Compartir o Transferir    |
|              | Impacto | Leve  | Moderado   | Catastrófico  |
|              | Valor   | 5   | 10   | 20  |