



**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

**Documento Controlado**

Código: GG-PP-005

Versión: 12


Fecha de Emisión: 21-01-

Página 1 de 18

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**  
**Empresas Públicas de Armenia ESP**  
**Resolución Gerencia No. 0156 del 2016**



Firma				
Nombre	<b>Alba Lucero Ordoñez Arias</b>	<b>Julián Alberto Castrillón Sabogal</b>	<b>Paulo Cesar Rodríguez Ospina</b>	<b>Jorge Iván Rengifo Rodríguez</b>
Cargo	Profesional Especializado III	Director de Planeación Corporativa	Directora Jurídica y Secretaria General	Gerente General
	Consolido	Revisó		Aprobó


	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 2 de 18

### **Alta Dirección – Comité Institucional de Gestión y Desempeño**

- Gerente General
- Director de Control de Gestión
- Director de Planeación Corporativa
- Subgerente Administrativo
- Subgerente de Aguas
- Subgerente Técnico
- Subgerente de Aseo
- Director Comercial
- Director Jurídico y Secretario General
- Director de Financiamiento
- Director de Comunicaciones
- Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Profesional Especializado III Análisis y Mejora

### **Grupo de Gestores**

- Gestor Captación y Tratamiento
- Gestor Distribución *de Agua Potable*
- Gestor Recolección y Transporte *de Aguas Residuales*
- Gestor Tratamiento de Aguas Residuales
- Gestor de Control Pérdidas
- Gestor de Recursos
- Gestor del Talento Humano
- Gestor de Planeación Técnica
- Gestor de Aseo
- Profesional Especializado (Director Técnico LECA)
- Profesional Especializado (Director Técnico LCM)

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 3 de 18

## 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, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*” Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016. Documento que debe ser actualizado anualmente y se convierte en una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, donde se proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las empresas mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

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 colaboradores 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 garantizar la integridad, eficiencia y aplicación de prácticas transparente, garantizando la satisfacción de las necesidades, expectativas, confianza y bienestar a sus usuarios y grupos de interés.

### 2.1. Objetivos Específicos del Plan Anticorrupción

- Implementar y mantener el Plan Anticorrupción como mecanismo para *impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción y mejorar* la atención al usuario *y las partes interesadas* para 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 todos los colaboradores de Empresas Publicas de Armenia ESP.
- Sensibilizar a los funcionarios y contratistas de Empresas Publicas de Armenia ESP., *en el cumplimiento de los valores establecidos* en el Código de integridad, Ética y Confidencialidad, por medio del cual se *instituyen* conductas *para* disminuir el nivel de riesgo de corrupción, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia y generar una transformación cultural.
- Generar *espacios* y mecanismos para el cumplimiento de la política 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 *y la interrelación con los grupos de interés.*
- Identificar los riesgos, sus causas y consecuencias con el propósito de generar controles y acciones que eviten o minimicen su ocurrencia e impacto.
- Establecer *y gestionar los trámites y servicios mediante* estrategias y mecanismos Antitrámites para mejorar la atención al usuario y grupos de interés y resolviendo oportunamente las PQRSD

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 4 de 18

### 3. Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores públicos y contratistas de los diferentes Procesos de Empresas Publicas de Armenia ESP., en la ejecución de sus *actividades*, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable y las acciones que realizan de 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

**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.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

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

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 5 de 18

**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.

**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

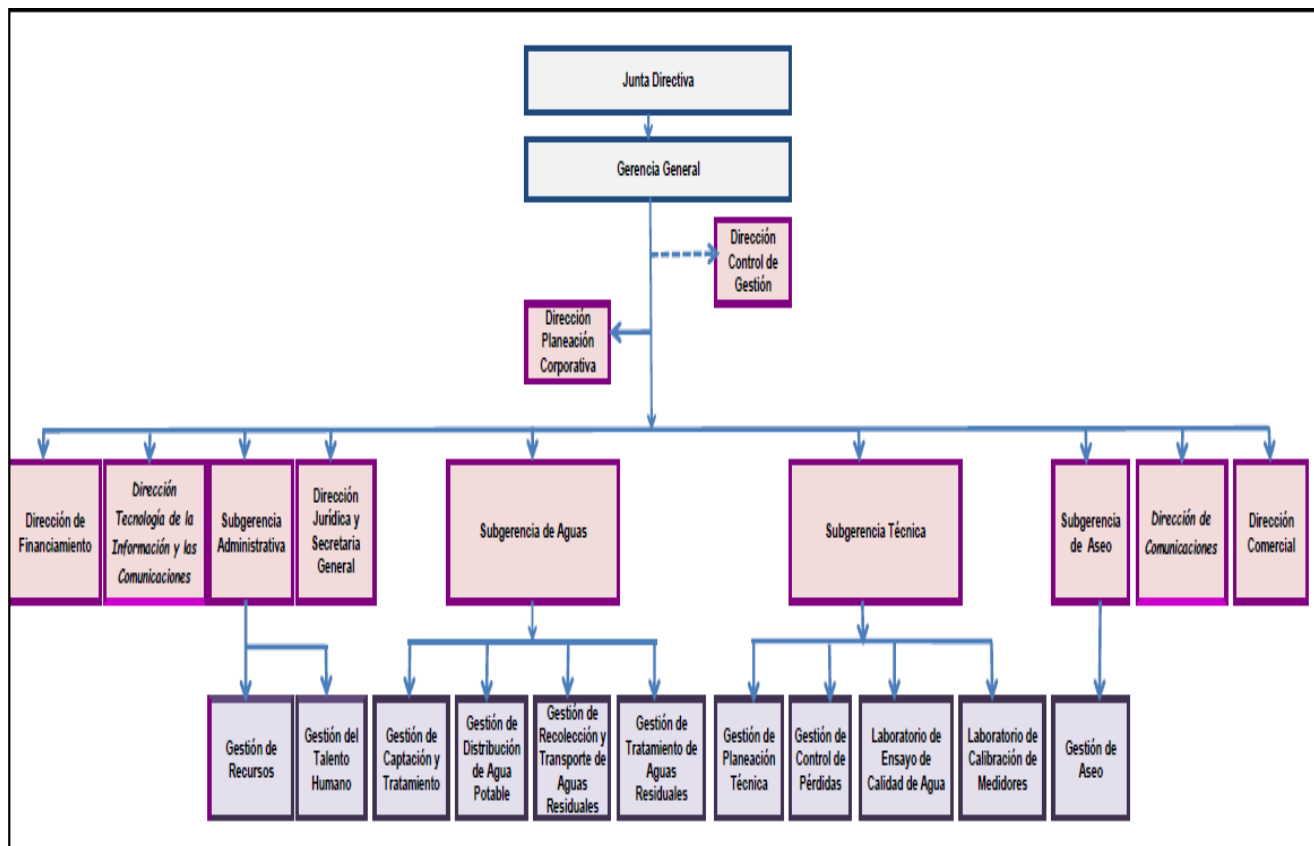
Público, Aeropuerto, Plaza de ferias y demás que le fueran asignadas en el futuro con los respectivos recursos entregados por el ente edilicio.


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 serán designados libremente y dos serán escogidos entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Armenia.

### Estructura Organizacional



	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 7 de 18

## 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,
- La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- El cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables a su Gestión.
- La consulta y participación de los trabajadores y sus representantes.
- La prevención de:
  - a. Las lesiones y deterioro en la salud, con la eliminación de peligros y reducción de riesgos, proporcionando condiciones de trabajos seguros y saludables para 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.
- Aplicar las buenas prácticas orientadas a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de activos de información.

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 8 de 18

- Diseñar y desarrollar estrategias de participación comunitaria en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas 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 grupos de interés.
- El cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y normativos.
- La aplicación de buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.
- El uso eficaz y eficiente de los recursos.
- El mejoramiento de los procesos.
- La aplicación de controles y acción de contingencia ante posible materialización de los riesgos.

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, *controlar* y tratar los riesgos en los procesos de Empresas Públicas de Armenia ESP.
- Establecer mecanismos para la identificación y tratamiento de los Riesgos con el propósito de proteger los recursos de Empresas Públicas 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.*
- *Hacer seguimiento permanente a los riesgos y su materialización.*



	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 9 de 18

### 6.6. Principios Organizacionales


- **Igualdad:** Que consiste en tratar por igual a todas las personas, sin distingos de 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:** Que es lograr mayores resultados a los menores costos posibles.
- **Celeridad:** Que Consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, las funciones asignadas o los procedimientos establecidos con el máximo de diligencia y celeridad.
- **Imparcialidad:** Que trata de actuar libre de prejuicios, es decir, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad en los 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.
- **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.
- **Justicia:** para actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

### 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.

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 10 de 18

## 6.9. Conductas Éticas

**Conductas Éticas.** 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, determinense las siguientes conductas Éticas que deben ser honradas por todos los trabajadores de la Empresa.

- 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 en las actividades encomendadas 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 Institucional.
- Generar conocimiento para beneficio de los ciudadanos y habitantes del Municipio y el Departamento.
- 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.
- Evitar intervenir en actividades que puedan disminuir la confianza en la competencia, juicio e integridad operativa.
- No utilizar el tiempo de trabajo, ni materiales y equipos de propiedad de Empresas Públicas de Armenia ESP., en actividades distintas a las asignadas para favorecer a Clientes Externos.
- No realizar copias fraudulentas de la información de propiedad de la Empresa para el beneficio de trabajadores y/o particulares.
- Ser justo y amable en la atención a los usuarios, cliente y demás trabajadores 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 trabajador 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 programas y proyectos que ejecute la Empresa para el mejoramiento de la Gestión Institucional.

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 11 de 18

- Acatar con respeto las instrucciones impartidas por sus superiores o líderes de los procesos y/o proyectos en ejecución, aplicando el principio de la sana discusión.
- Estar siempre listo (a) y dispuesto (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.
- *Ejecutar las acciones establecidas para el control de riesgos anticorrupción establecidos en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y sus anexos.*

**Parágrafo 1:** *Las anteriores conductas Éticas se complementan con los deberes señalados en el Código Disciplinario Único como compromiso de los trabajadores públicos y oficiales de Empresas Públicas de Armenia ESP.*


**Parágrafo 2:** *Para el caso de proveedores, contratistas y subcontratistas, aplican los contemplados en el Manual de Contratación Vigente según el Acuerdo No. 017 de Julio 31 de 2015 o el que lo adición, modifique y/o derogue.*

#### **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 usuarios, clientes y grupos de interés, mediante la aplicación de mecanismos tales como: el procedimiento y los registros establecidos para su tratamiento donde se contempla las acciones de recepción, confirmación de la relación con las actividades desarrolladas en el proceso, documentación, validación, investigación, análisis, tratamiento, respuesta y seguimiento de las acciones tomadas para resolverlas; información que posteriormente puede convertirse en insumo para la generación de oportunidades de mejora de los procesos.

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

- **Decreto 2623 de 2009** *Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.*
- **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 Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, dependencia que asumió la competencia antes señalada.
- **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.
- **Ley 1437 de 2011:** *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Plan anticorrupción y atención al ciudadano - 2015 Página: 5 de 10.*

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 12 de 18


- **Decreto 2573 de 2014:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 943 de 2014,** Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1757 de 2015,** *“por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*
- **Decreto 1083 de 2015:** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- *Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.*
- **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”.
- **Ley 1955 de 2019** por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.
- **CONPES 3649 de 2010** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **CONPES 3650 de 2010** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **CONPES 3654 de 2010** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- *“Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites” SUIT 3.*
- *“Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción”:*
- **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”.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** expedido por la presidencia de la república.
- **Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas** Riesgos de gestión, corrupción y seguridad de digital, Versión 4, Departamento Administrativo de la Función Pública, octubre del 2018
- **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"

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 13 de 18

- **Decreto 1499 del 2017** 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. 0281 del 2013** “Por medio de la cual se adopta la Política de Privacidad y tratamiento de datos Personales”.
- **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. 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 Públicas de Armenia ESP.
- **Resolución de Gerencia General No.0609 del 2020 por medio del cual se modifica Resolución de Gerencia General No. 0513 del 2018 por medio del cual se establece el Código de integridad, ética y confidencialidad**
- **Resolución de Gerencia No. 903 del 2013 por medio del cual se conforma y establece el Comité de Gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) de Empresas Publicas de Armenia ESP.**
- **Resolución de Gerencia No. 0781 del 2018** Por medio del cual se adopta la actualización del MECI, en la articulación de los sistemas de Gestión y control que establece el Artículo 133 de la ley 1753 del 2015, y se establecen los responsables y asignación las acciones requeridas en las Líneas de Defensa del Modelo Estándar de Control Interno.

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

- Compromiso de Confidencialidad 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. GR-G-007.
- Guía para la Administración del Riesgo AM-G-001
- Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores. GG-D-010.
- Carta de Trato Digno de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG-D-030.
- Plan de Acción Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG-PP- 007
- Plan de Atención al Ciudadano y Partes Interesadas GG-PP- 008

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 14 de 18

- Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e imparcialidad GG-D-011.
- Política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto GG-D-014.
- Política de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias “PQRDS” GG-D-015
- Política de Seguridad del Sistema de Seguridad de la Información GG-D-009
- Plan de Comunicaciones GG-PP-001.
- Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG-P-031
- Política de atención al ciudadano y partes interesadas de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG-D-032
- Política de prevención del daño antijurídico GG-D-033
- Política de planeación institucional de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG-D-037
- *Política General de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-019 que a su vez contiene como lineamientos específicos las siguientes políticas:*
  - Política de acceso a Redes y Recursos de Red GG-P-021
  - Política de Controles Criptográficos GG-P-022
  - Política de Dispositivos Móviles GG-P-023
  - Política de Escritorio y Pantalla Limpios GG-P-024
  - Política de Gestión de Activos GG-P-025
  - Política de Control de Acceso a Bases de Datos GG-D-017
  - Política de Respaldo y Almacenamiento GG-P-026
  - Política de Seguridad Física y del Entorno GG-P-027
  - Política para la Transferencia de Información y Medios Extraíbles GG-P-028
  - Política para la Construcción y Protección de Contraseñas GG-P-029
- Planeación Estratégica Empresas Públicas de Armenia ESP.


## **9. Componentes del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano.**

### **9.1 Gestión del riesgo de corrupción y mapa de riesgos**

*Este componente permite a la empresa identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.*

- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 1. Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción GG-PP-005 Anexo 001

### **9.2 Estrategia Antitrámites**

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 15 de 18

*La estrategia de racionalización de trámites, se basa en los principios de eficiencia y eficacia, así como accesibilidad a la prestación de los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo. busca facilitar la información requerida por las partes interesadas para el cumplimiento de sus obligaciones, en forma ágil y oportuna, haciendo que la ejecución de los trámites y procedimientos administrativos sean de fácil acceso al ciudadano, generando confianza en el uso de los servicios digitales de la información y las comunicaciones que se aplican en la empresa.*

- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 2. Componente Política de racionalización de los Trámites GG-PP-005 Anexo 002.

### **9.3 Estrategia rendición de cuentas y participación ciudadana**

*La implementación de las acciones de Rendición de Cuentas ha permitido que se generen mayores espacios para que los ciudadanos puedan tener acceso pleno uso de sus mecanismos de participación y control social, de manera que sea un proceso planificado, participativo, dinámico y constante permanente y de relación directa con los ciudadanos, que ayude a la transparencia y acceso de la información y tener acciones que contribuyan a mejorar la percepción, incrementando el nivel de credibilidad y confianza de las partes interesadas en la empresa.*

- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 3. Rendición de Cuentas GG-PP-005 Anexo 003.

### **9.4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**

*Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometido en brindar un trato digno a usuarios y Partes interesadas, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos con la carta de trato Digno, nos comprometemos a brindarle los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Empresa, prestando un servicio oportuno y se da respuesta a las inmediatea al ciudadano. Los canales de atención más frecuentemente usados son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.*


- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano GG-PP-005 Anexo 004.

### **9.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información”**

*Empresas Públicas de Armenia ESP, está comprometido con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública a través de la inclusión de productos y actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información para sus partes interesadas.*

- Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información”. GG-PP-005 Anexo 005.

## **10. Identificación de riesgos de Corrupción**

	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>	<b>Documento Controlado</b>
		Código: GG-PP-005
		Versión: 12
		Fecha de Emisión: 21-01-
		Página 16 de 18

Riesgo de corrupción: Es la posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Definición de riesgo de Corrupción:

**Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.**

Las preguntas claves para la identificación del riesgo permiten determinar:

**¿Qué puede suceder?** Identificar la afectación del cumplimiento del objetivo estratégico o del proceso según sea el caso.

**¿Cómo puede suceder?** Establecer las causas a partir de los factores determinados en el contexto.

**¿Cuándo puede suceder?** Determinar de acuerdo con el desarrollo del proceso.

**¿Qué consecuencias tendría su materialización?** Determinar los posibles efectos por la materialización del riesgo.

## 11. Evaluación y valoración del Riesgo

En los siguientes cuadros se establecen los criterios que serán aplicados para la calificación del impacto y la probabilidad del Riesgo Inherente y el Riesgo Residual. 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.

Criterios para calificar la probabilidad			
Nivel	Descripción	Descripción	Frecuencia
5	<b>Casi seguro</b>	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.
4	<b>Probable</b>	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año.
3	<b>Posible</b>	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.
2	<b>Improbable</b>	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.
1	<b>Rara vez</b>	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales).	No se ha presentado en los últimos 5 años.

En caso de que la empresa no cuente con datos históricos sobre el número de eventos que se hayan materializado en un periodo de tiempo, los integrantes del equipo de trabajo deben calificar en privado el nivel de probabilidad en términos de factibilidad, utilizando la siguiente matriz de priorización de probabilidad.



### Evaluación del Riesgo Probabilidad e Impacto

Probabilidad de Ocurrencia	No aplica para Riesgos de Corrupción	Impacto				
		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico
Casi seguro						
Probable						
Posible						
improbable						
Rara vez						

Nivel de Calificación	
	Extremo
	Alto
	Moderado
	Bajo

### Criterios para calificar el impacto - riesgos de corrupción

Pregunta : si el Riesgo de Corrupción se materializa podría..		Si	No
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
8	Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, servicios o recursos públicos?		
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Contraloría, Fiscalía u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14	¿Dar lugar a procesos penales?		
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen nacional?		
19	¿Generar daño ambiental?		

Responder afirmativamente de **UNA a CINCO** pregunta(s) genera un **impacto moderado**.  
 Responder afirmativamente de **SEIS a ONCE** preguntas genera un **impacto mayor**.  
 Responder afirmativamente de **DOCE a DIECINUEVE** preguntas genera un **impacto catastrófico**.

**Moderado:** Genera medianas consecuencias sobre la entidad  
**Mayor:** Genera altas consecuencias sobre la entidad  
**Catastrófico:** Genera consecuencias desastrosas para la entidad

Si la respuesta a la pregunta **16 es afirmativa**, el riesgo se considera catastrófico.  
 Por cada riesgo de corrupción identificado, se debe diligenciar una tabla de estas.



## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

### Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 12

Fecha de Emisión: 21-01-

Página 18 de 18

#### Procesos, procedimientos o actividades susceptibles de riesgos de corrupción

##### Direccionamiento estratégico (alta dirección).

- \* Concentración de autoridad o exceso de poder.
- \* Extralimitación de funciones.
- \* Ausencia de canales de comunicación.
- \* Amiguismo y clientelismo.

##### Financiero (está relacionado con áreas de planeación y presupuesto)

- \* Inclusión de gastos no autorizados.
- \* Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- \* Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- \* Inexistencia de archivos contables.
- \* Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

##### De contratación (como proceso o bien los procedimientos ligados a este).

- \* Estudios previos o de factibilidad deficientes.
- \* Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular)
- \* Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que dirigen los procesos hacia un grupo en particular. (Ej. Media geométrica).
- \* Visitas obligatorias establecidas en el pliego de condiciones que restringen la participación.
- \* Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- \* Urgencia manifiesta inexistente.
- \* Otorgar labores de supervisión a personal sin conocimiento para ello.
- \* Concentrar las labores de supervisión en poco personal.
- \* Contratar con compañías de papel que no cuentan con experiencia.

##### De información y documentación

- \* Ausencia o debilidad de medidas y/o políticas de conflictos de interés.
- \* Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- \* Ausencia de sistemas de información.
- \* Ocultar la información considerada pública para los usuarios.
- \* Ausencia o debilidad de canales de comunicación
- \* Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el que lo reglamente, modifique, adicione o derogue.

##### De investigación y sanción

- \* Ausencia o debilidad de canales de comunicación.
- \* Dilatar el proceso para lograr el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- \* Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- \* Exceder las facultades legales en los fallos.

##### De trámites y/o servicios internos y externos

- \* Cobros asociados al trámite.
- \* Influencia de tramitadores
- \* Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).
- \* Demorar su realización.

##### De reconocimiento de un derecho (expedición de licencias y/o permisos)

- \* Falta de procedimientos claros para el trámite.
- \* Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- \* Ofrecer beneficios económicos para aligerar la expedición o para amañar la misma.
- \* Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).

##### Entre otros