



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-01-24

Página 1 de 26

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



Firma	<i>Original firmado</i>	<i>Original firmado</i>	<i>Original firmado</i>	<i>Original firmado</i>
Nombre	Julián Alberto Castrillón Sabogal	Julián Alberto Castrillón Sabogal	Paulo Cesar Rodríguez Ospina	María Isabel López Martínez
Cargo	Director de Planeación Corporativa	Director de Planeación Corporativa	Director Jurídica y Secretaria General	Gerente General
	Consolido	Revisó		Aprobó

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 2 de 26

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

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)

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 3 de 26

1. Introducción

Empresas Públicas 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 que hacer 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 Públicas 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 Públicas de Armenia ESP.
- Sensibilizar a los funcionarios y contratistas de Empresas Públicas 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 Públicas 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.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 4 de 26

- 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

3. Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores públicos y contratistas de los diferentes Procesos de Empresas Públicas 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. Términos y definiciones

Activo: En el contexto de seguridad digital son elementos tales como aplicaciones de la organización, servicios web, redes, hardware, información física o digital, recurso humano, entre otros, que utiliza la organización para funcionar en el entorno digital.

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.

Confidencialidad: Propiedad de la información que la hace no disponible, es decir, divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Consecuencia: Son los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas

Control: Medida que modifica el riesgo, permite reducir o mitigar el riesgo

Control preventivo: Acción o conjunto de acciones que eliminan o mitigan las causas del riesgo; está orientado a disminuir la probabilidad de ocurrencia del 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.

Factores de riesgo: Son las fuentes generadoras de riesgos

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 5 de 26

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

Identificación del riesgo: Etapa de administración del riesgo donde se definen los riesgos con sus causas, agentes generadores asociados a las causas, consecuencias, definición de productos y/o servicios que pueden afectarse con la materialización del riesgo, situaciones de daño antijurídico y clasificación.

Impacto: Las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del 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.

Materialización del Riesgo: Ocurrencia del riesgo identificado.

MIPG: El modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar las actividades de las entidades y organismos públicos, este modelo tiene el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

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

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



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado
Código: GG-PP-005
Versión: 15
Fecha de Emisión: 23-01-24
Página 6 de 26

Reducir el Riesgo: Opción de manejo que determina la formulación de acciones donde se prevenga la materialización del riesgo mediante el fortalecimiento de controles identificados

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.

Seguridad y salud en el trabajo control gestión talento humano recursos humanos

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 materia en cuestión para lograr los objetivos establecidos

Tratamiento de Riesgos: Proceso para modificar el mapa de riesgos

Trazabilidad: Cualidad que permite que todas las acciones realizadas sobre la información o un sistema de tratamiento de la información sean asociadas de modo inequívoco a un individuo o entidad. (ISO/IEC 27000).

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

Vulnerabilidad: es una debilidad, atributo, causa o falta de control que permitiría la explotación por parte de una o más amenazas contra los activos.

5. Reseña histórica

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

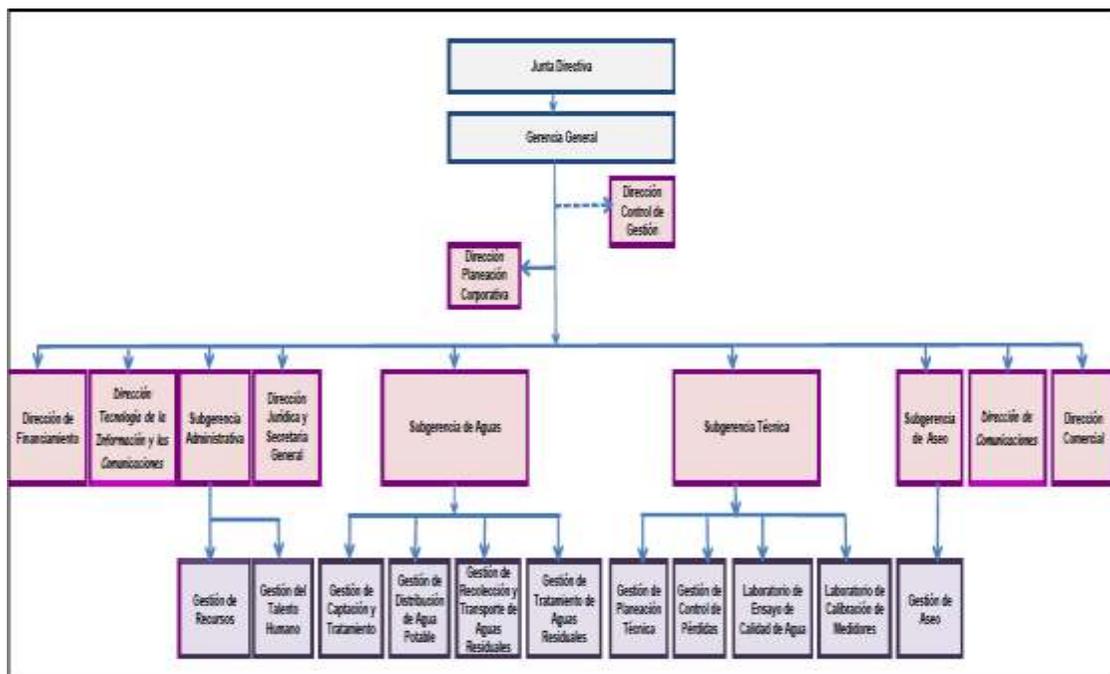
Mediante Acuerdo 043 En 1962 del Concejo Municipal de Armenia, se constituye en establecimiento autónomo del orden municipal, encargado de la administración y dirección de los Servicios Públicos Municipales de Energía Eléctrica, Acueducto, Alcantarillado, Telecomunicaciones, Aseo, Plazas de mercado, 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



	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 8 de 26

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 y partes interesadas a través de la gestión de Peticiones, Quejas, Recursos, Demandas, Solicitudes de información, 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 para el control de los Impactos Ambientales generados en la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios-

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 9 de 26

- Aplicar las buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de activos de información.
- Gestionar y administrar eficientemente los recursos de Empresas Públicas de Armenia ESP. (bajo el concepto de sostenibilidad)
- Cumplir a la legislación aplicable a la Gestión Decreto 612 de 2018
- 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

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de EPA 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 del cumplimiento de las metas y objetivos empresariales para el alcance de los resultados que impacten a los grupos de interés. Para garantizar esto se tiene en cuenta:

- El cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios y normativos vigentes.
- 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 de la empresa.
- El mejoramiento de los procesos, ejecución de proyectos y metas cumpliendo con los tiempos de acción trazados en los planes y calendarios
- La aplicación de controles y acción de contingencia ante posible materialización de los riesgos.

Los anteriores 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, clasificación, evaluación, tratamiento, monitoreo, y revisión de los riesgos.

6.5.1. Alcance y campo de aplicación

La política de Administración de Riesgos de Empresas Públicas de Armenia ESP., aplica a todas las acciones y/o actividades operativas y administrativas (incluyendo la infraestructura) ejecutadas para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en las que puedan presentarse factores internos y externos que crean incertidumbre y se interponen sobre el logro de los objetivos de los procesos de la empresa.

6.5.2. Objetivos de la Administración de Riesgos

- Disminuir la probabilidad de que se materialicen los riesgos detectados, permitiendo alcanzar las metas establecidas.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 10 de 26

- Generar 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, en todos los procesos para garantizar el cumplimiento rápido y efectivo de los planes de la empresa
- Cumplir los requisitos legales, reglamentarios y normativos vigentes
- Hacer seguimiento permanente a los riesgos y su materialización para prevenir futuras ocurrencias

6.6. Principios Organizacionales

- **Igualdad:** 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:** lograr mayores resultados a los menores costos posibles.
- **Celeridad:** 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 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.
- **Autocuidado:** Mantener una Cultura de la Prevención y la Seguridad en el trabajo, siendo la base sobre la cual cada persona adopta conductas seguras en los ambientes laborales y contribuye con su propio cuidado y el de sus compañeros, más allá de las condiciones de trabajo existentes y de lo que hagan otras personas en la organización
- **Confidencialidad:** Garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso a la misma.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 11 de 26

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.

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, determinéanse 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.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 12 de 26

- 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.
- 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.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 13 de 26

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 la 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 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 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”.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **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”
- **Decreto 230 de 2021:** Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas
- **Decreto Ley 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **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 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

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 14 de 26

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

- **Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.
- **Decreto 943 de 2014,** Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 2013 de 2019:** Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.
- **Ley 2016 de 2020:** Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 2052 de 2020:** "Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- **Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **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.
- **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 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 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.
- **Ley 1757 de 2015,** "por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"
- **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.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 15 de 26

- **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”:
- **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
- **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 Públicas 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 Antitrámites, establecidos en la Resolución de Gerencia No.0309 del 15 de agosto del 2014, de Empresas Públicas 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. 0903 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 Públicas 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.
- **Resolución de Gerencia No. 0052 del 2019:** *Por medio del cual se conforma y establece el Comité de Institucional de Coordinación de Control Interno y Subcomité Operativo en cada Unidad Organizativa.*

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 16 de 26

8. Documentos de trazabilidad del Sistema de Gestión Integrado

- Compromiso de Confidencialidad GTH-R-026.
- Carta de compromiso de integridad y Ética GTH-R-033.
- Guía para la administración de Sistemas de Información de Empresas Públicas de Armenia ESP. DTIC-G-002
- 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-MA-001
- 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
- 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 General de Seguridad y Privacidad de la Información" GG-D-019
- Plan de Comunicaciones DCM-PP-001
- Política de participación ciudadana en la gestión de Empresas Públicas de Armenia ESP. GG-PD-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 de Control Interno. GG-D-038*
- 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-D-021
 - Política de Controles Criptográficos GG-D-022
 - Política de Dispositivos Móviles GG-D-023
 - Política de Escritorio y Pantalla Limpios GG-D-024
 - Política de Gestión de Activos GG-D-025

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 17 de 26

- Política de Control de Acceso a Bases de Datos GG-D-017
- Política de Respaldo y Almacenamiento GG-D-026
- Política de Seguridad Física y del Entorno GG-D-027
- Política para la Transferencia de Información y Medios Extraíbles GG-D-028
- Política para la Construcción y Protección de Contraseñas GG-D-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

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

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 18 de 26

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 inmediata 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.

9.6 Publicación del plan anticorrupción y atención al ciudadano

Empresas Públicas de Armenia ESP, está en la labor de publicar el Plan Anticorrupción Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año, en sección de transparencia y acceso a la información.

9.7 Planeación estratégica del servicio al ciudadano:

- Desarrollar ejercicios de caracterización de usuarios
- Analizar datos de las interacciones con los grupos de valor y revisar resultados del diagnóstico del estado de implementación de la política
- Establecer prioridades y definir colaborativamente acciones

9.8 Recomendaciones para la formulación del componente de servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- Identificar oportunidades de mejora en el relacionamiento con el ciudadano
- Definir y priorizar acciones con la participación de los ciudadanos
- Establecer cronograma de implementación

10. Identificación de riesgos de Corrupción

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:

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 19 de 26

¿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.

Valoración del Riesgo			
Criterios para calificar la probabilidad			
Nivel	Descripción	Descripción	Frecuencia
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año.
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.
1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales).	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales).

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.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-01-24

Página 20 de 26

Crterios para calificar el impacto de Riesgos Institucionales

Nivel	Impacto (Consecuencia cuantitativa)	Impacto (Consecuencia cualitativa)
Catastrófico	<ul style="list-style-type: none"> Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 50\%$. Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la Empresa $\geq 50\%$. Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la Empresa en un valor $\geq 50\%$. Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 50\%$ del presupuesto general de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción de las operaciones de la Empresa por más de cinco (5) días. Intervención por parte de un ente de control u otro ente regulador. Pérdida de información crítica para la Empresa que no se puede recuperar. Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando de forma grave la ejecución presupuestal. Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por actos o hechos de corrupción comprobados.
Mayor	<ul style="list-style-type: none"> Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 20\%$. Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la Empresa $\geq 20\%$. Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la Empresa en un valor $\geq 20\%$. Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 20\%$ del presupuesto general de la Empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción de las operaciones de la Empresa por más de dos (2) días. Pérdida de información crítica que puede ser recuperada de forma parcial o incompleta. Sanción por parte del ente de control u otro ente regulador. Incumplimiento en las metas y objetivos institucionales afectando el cumplimiento en las metas de gobierno. Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por incumplimientos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
Moderado	<ul style="list-style-type: none"> Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 5\%$. Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la Empresa $\geq 10\%$. Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la Empresa en un valor $\geq 5\%$. Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 5\%$ del presupuesto general de la Empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción de las operaciones de la Empresa por un (1) día. Reclamaciones o quejas de los usuarios que podrían implicar una denuncia ante los entes reguladores o una demanda de largo alcance para la Empresa. Inoportunidad en la información, ocasionando retrasos en la atención a los usuarios. Reproceso de actividades y aumento de carga operativa. Imagen institucional afectada en el orden nacional o regional por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos. Investigaciones penales, fiscales o disciplinarias.
Menor	<ul style="list-style-type: none"> Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 1\%$. Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la Empresa $\geq 5\%$. Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la Empresa en un valor $\geq 1\%$. Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 1\%$ del presupuesto general de la Empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción de las operaciones de la Empresa por algunas horas. Reclamaciones o quejas de los usuarios, que implican investigaciones internas disciplinarias. Imagen institucional afectada localmente por retrasos en la prestación del servicio a los usuarios o ciudadanos.
Insignificante	<ul style="list-style-type: none"> Impacto que afecte la ejecución presupuestal en un valor $\geq 0,5\%$. Pérdida de cobertura en la prestación de los servicios de la Empresa $\geq 1\%$. Pago de indemnizaciones a terceros por acciones legales que pueden afectar el presupuesto total de la Empresa en un valor $\geq 0,5\%$. Pago de sanciones económicas por incumplimiento en la normatividad aplicable ante un ente regulador, las cuales afectan en un valor $\geq 0,5\%$ del presupuesto general de la Empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> No hay interrupción de las operaciones de la Empresa. No se generan sanciones económicas o administrativas. No se afecta la imagen institucional de forma significativa.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-01-24

Página 21 de 26

Evaluación del Riesgo Probabilidad e Impacto						Nivel de Calificación		
Probabilidad de Ocurrencia	Casi seguro	No aplica para Riesgos de Corrupción	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	Extremo
	Probable		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
	Posible		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	Alto
	improbable		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
	Rara vez		Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	Moderado
			Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
Impacto								Bajo

Desplazamiento del riesgo inherente para calcular el riesgo residual Resultados de los posibles desplazamientos de la probabilidad y del impacto de los riesgos.				
Solidez del conjunto de los controles	Controles ayudan a disminuir la probabilidad.	Controles ayudan a disminuir el impacto	No. de Columnas en la matriz de Riesgos que se desplaza en el eje de la Probabilidad	No. de Columnas en la matriz de Riesgos que se desplaza en el eje de impacto
Fuerte	Directamente	Directamente	2	2
Fuerte	Directamente	Indirectamente	2	1
Fuerte	Directamente	No disminuye	2	0
Fuerte	No disminuye	Directamente	0	2
Moderado	Directamente	Directamente	1	1
Moderado	Directamente	Indirectamente	1	0
Moderado	Directamente	No disminuye	1	0
Moderado	No disminuye	Directamente	0	1

Si la solidez del conjunto de los controles es débil, este no disminuirá ningún cuadrante de impacto o probabilidad asociado al riesgo. Tratándose de **riesgos de corrupción** únicamente hay disminución de probabilidad. Es decir, para el impacto no opera el desplazamiento.

Tratamiento de los Riesgos	
Reducir el Riesgo	Se adoptan medidas para reducir la probabilidad o el impacto del riesgo, o ambos; por lo general conlleva a la implementación de controles.
Evitar el Riesgo	Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo, es decir, no iniciar o no continuar con la actividad que lo provoca.
Compartir el Riesgo	Se reduce la probabilidad o el impacto del riesgo transfiriendo o compartiendo una parte de este. Los riesgos de corrupción se pueden compartir pero no se puede transferir su responsabilidad.

Nota

- * Para cada causa debe asignarse un control.
- * El control se puede repetir si a punta a mitigar varias causas.
- * El control debe iniciar con un cargo responsable o un sistema o aplicación.
- * Evitar asignar áreas de manera general o nombres de personas.
- * El control debe estar asignado a un cargo específico.
- * Periodicidad específica para su realización (diario, mensual, trimestral, anual, etc.) y su ejecución debe ser consistente y oportuna para la mitigación del riesgo.

	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Documento Controlado
		Código: GG-PP-005
		Versión: 15
		Fecha de Emisión: 23-01-24
		Página 22 de 26

12. Seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El Decreto 124 del 2016 del Departamento administrativo de la Función Pública establece que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano estará a cargo de la Dirección Control de Gestión, y deberán ser publicadas en la Sede electrónica de Empresas Publicas de Armenia ESP., las actividades planificadas y sus seguimientos de acuerdo con los parámetros establecidos por la empresa que a continuación se relacionan.

Componente	Descripción de Actividades Planificadas			
	No.	Actividad	Indicador	Meta
1. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	1.1	Solicitud de Actualización del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	No. de solicitudes enviadas a los procesos de EPA ESP.	Una (1) solicitud enviada a los procesos de EPA ESP. para actualización del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
	1.2	Consolidación e inclusión de actualizaciones solicitadas por los procesos en el plan anticorrupción y atención al ciudadano	No. de las actualizaciones solicitadas por los procesos al Plan anticorrupción y Atención al ciudadano publicados	100% de las actualizaciones solicitadas por los procesos incluidos en el Plan anticorrupción y Atención al ciudadano publicados
	1.3	Publicación del plan anticorrupción y atención al ciudadano definitivo en la sede electrónica de EPA ESP	Plan anticorrupción y atención al ciudadano definitivo en la sede electrónica de EPA ESP	Un (1) Plan anticorrupción y atención al ciudadano definitivo publicados en la sede electrónica de EPA ESP
2. "Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción"	2.1	Actualizar el Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción definitivo	Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción Actualizado	Una (1) publicación en la sede electrónica de EPA ESP., del Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción definitivo
	2.2	Publicación del Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción definitivo	Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción Publicado	Una (1) Publicación en la sede electrónico de EPA ESP., del Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción actualizado
	2.3	Realizar el primer seguimiento al Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción	Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción con seguimiento	Un (1) Primer seguimiento al año del Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción Publicado en la sede electrónica de EPA ESP.
	2.4	Realizar el segundo seguimiento al Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción	Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción con seguimiento	Un (1) Segundo seguimiento al año del Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción Publicado en la sede electrónica de EPA ESP.
	2.5	Realizar el tercer seguimiento al Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción	Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción con seguimiento	Un (1) Tercer seguimiento al año del Mapa de Riesgos y Controles de Corrupción Publicado en la sede electrónica de EPA ESP.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-01-24

Página 23 de 26

Componente	Descripción de Actividades Planificadas			
	No.	Actividad	Indicador	Meta
3. Racionalización de los Trámites	3.1	Actualizar en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano los Trámites y OPAS	Trámites y OPAS del Plan anticorrupción y atención al ciudadano actualizado y publicado en la sede electrónica de EPA ESP	Un (1) componente de Trámites y OPAS del Plan anticorrupción y atención al ciudadano actualizado y publicado en la sede electrónica de EPA ESP
	3.2	Realizar Primer seguimiento al Componente de racionalización de los trámites	Primer seguimiento a los trámites y OPAS publicados en la Sede Electrónica de EPA ESP	Un (1) primer seguimiento a los trámites y OPAS publicados en la Sede Electrónica de EPA ESP
	3.3	Realizar Segundo seguimiento al Componente de racionalización de los trámites	Segundo seguimiento a los trámites y OPAS publicados en la Sede Electrónica de EPA ESP	Un (1) segundo seguimiento a los trámites y OPAS publicados en la Sede Electrónica de EPA ESP
	3.4	Realizar Tercer seguimiento al Componente de racionalización de los trámites	Tercer seguimiento a los trámites y OPAS publicados en la Sede Electrónica de EPA ESP	Un (1) tercer seguimiento a los trámites y OPAS publicados en la Sede Electrónica de EPA ESP
4. Participación Ciudadana en la rendición de cuentas	4.1	Elaborar y participar en el informe de audiencia pública participativa de rendición de cuentas, según cronograma del Municipio de Armenia	Informe de Gestión de la Audiencia pública participativa de rendición de cuentas, según cronograma del Municipio de Armenia	Una (1) Audiencia pública participativa de rendición de cuentas, según cronograma del Municipio de Armenia
	4.2	Otros espacios de dialogo	Solicitar al Proceso de Dirección Comunicaciones el Plan de Comunicaciones DCM-PP-001	Una (1) Solicitud al Proceso de Dirección Comunicaciones el Plan de Comunicaciones DCM-PP-001
	4.3		Un (1) Primer informe cuatrimestral del porcentaje de avance a la fecha de las actividades planificadas de generación de mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos	
	4.4		Un (1) Segundo informe cuatrimestral del porcentaje de avance a la fecha de las actividades planificadas de generación de mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos	
	4.5		Un (1) Tercer informe cuatrimestral del porcentaje de avance a la fecha de las actividades planificadas de generación de mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos	



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-01-24

Página 24 de 26

Componente	Descripción de Actividades Planificadas			
	No.	Actividad	Indicador	Meta
	4,6		Solicitar al área de Gestión Social de la Gerencia General la planificación de actividades a realizar con la comunidad en el año 2023	Un (1) Solicitud al área de Gestión Social de la Gerencia General la planificación de actividades a realizar con la comunidad en el año 2023
	4,7		Un (1) Primer informe cuatrimestral del porcentaje de avance a la fecha de las actividades planificadas de generación de mecanismos y estrategias para la Gestión social permanente con los Clientes Internos y Externos	
	4,8		Un (1) Segundo informe cuatrimestral del porcentaje de avance a la fecha de las actividades planificadas de generación de mecanismos y estrategias de Gestión social permanente con los Clientes Internos y Externos	
	4,9		Un (1) Tercer informe cuatrimestral del porcentaje de avance a la fecha de las actividades planificadas de generación de mecanismos y estrategias de Gestión social permanente con los Clientes Internos y Externos	
5. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	5.1	Seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia en cumplimiento al Artículo 14. Ley 1755 de 2015.	Informe de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia	Un (1) Informe de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia
	5.2		Informe de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia enviado a Gerencia General	Un (1) Informe de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia enviado a Gerencia General
	5.3		Informe de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia publicado en la Sede electrónica de EPA ESP	Un (1) Informes de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia publicado en la Sede electrónica de EPA ESP
	5.4		Informe de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia, socializados en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Un (1) Informes de seguimiento a los PQRDS, segundo semestre de la anterior vigencia, Socializados en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
para mejorar la atención al	5.5	Seguimiento a los PQRDS, primer semestre del 2023 cumplimiento al Artículo 14. Ley 1755 de 2015.	Informe de seguimiento a los PQRDS generado del primer semestre del 2023	Un (1) Informes de seguimiento a los PQRDS generado del primer semestre del 2023
	5.6		Informe de seguimiento a los PQRDS, primer semestre del 2023 enviado a Gerencia General	Un (1) Informes de seguimiento a los PQRDS, primer semestre del 2023 enviado a Gerencia General



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-01-24

Página 25 de 26

Componente	Descripción de Actividades Planificadas			
	No.	Actividad	Indicador	Meta
	5.7		Informe de seguimiento a los PQRDS, primer semestre del 2023 publicado en la Sede electrónica de EPA ESP	Un (1) Informes de seguimiento a los PQRDS, primer semestre del 2023 publicado en la Sede electrónica de EPA ESP
	5.8		Informe de seguimiento a los PQRDS, primer semestre del 2023, , socializados en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Un (1) Informes de seguimiento a los PQRDS, primer semestre del 2023, socializados en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
	5.9	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Solicitar a la Dirección de Financiamiento la proyección de acciones y metas establecidas para el pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el año 2023	Una (1) Solicitud a la Dirección de Financiamiento la proyección de acciones y metas establecidas para el pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el año 2023
	5.9			Un (1) primer Informe de porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la disminución del tiempo de atención personalizada a los clientes para el pago de la Factura en el Centro Comercial del Café
	5.10		Disminución del tiempo de atención personalizada a los clientes para el pago de la Factura en el Centro Comercial del Café	Un (1) segundo Informe de porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la disminución del tiempo de atención personalizada a los clientes para el pago de la Factura en el Centro Comercial del Café
	5.11			Un (1) tercer Informe de porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para la disminución del tiempo de atención personalizada a los clientes para el pago de la Factura en el Centro Comercial del Café
6. Mecanismos de Transparencia y Acceso	6.1	Proyección de Plan de mejoramiento por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos	Plan de mejoramiento por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos	Un (1) Plan de mejoramiento consolidado por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos
	6.2	Seguimiento de Plan de mejoramiento por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos	Primer seguimiento Plan de mejoramiento por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos	Un (1) primer informe seguimiento Plan de mejoramiento consolidado por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Documento Controlado

Código: GG-PP-005

Versión: 15

Fecha de Emisión: 23-01-24

Página 26 de 26

Componente	Descripción de Actividades Planificadas			
	No.	Actividad	Indicador	Meta
	6.3		Segundo seguimiento Plan de mejoramiento por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos	Un (1) segundo informe seguimiento Plan de mejoramiento consolidado por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos
	6.4		Tercer seguimiento Plan de mejoramiento por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos	Un (1) tercer informe seguimiento Plan de mejoramiento consolidado por incumplimiento de requisitos de la Matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA de los procesos
	6.6	Auditoria de evaluación de cumplimiento de los requisitos al reporte del índice de Transparencia y Acceso a la información año 2023	Realizar Auditoria de evaluación de cumplimiento de los requisitos al reporte del índice de Transparencia y Acceso a la información año 2023	Un (1) Informe de Auditoria de evaluación de cumplimiento de los requisitos al reporte del índice de Transparencia y Acceso a la información año 2023
7. Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	7.1	Certificación del Sistema de Gestión de Calidad Norma NTC: ISO 9001:2015	Mejorar y Mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad Norma NTC: ISO 9001:2015	Certificación del Sistema de Gestión de Calidad Norma NTC: ISO 9001:2015
	7.2	Certificación del Sistema de Gestión Ambiental Norma NTC: ISO 14001:2015	Mejorar y Mantener la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental Norma NTC: ISO 14001:2015	Certificación del Sistema de Gestión Ambiental Norma NTC: ISO 14001:2015
	7.3	Certificación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Norma NTC: ISO 45001:2018	Mejorar y Mantener la Certificación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Norma NTC: ISO 45001:2018	Certificación del Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo Norma NTC: ISO 45001:2018
	7.4	Acreditación del Laboratorio de Calibración de Medidores Norma NTC: ISO/IEC 17025:2017	Mejorar y Mantener la Acreditación del Laboratorio de Calibración de Medidores Norma NTC: ISO/IEC 17025:2017	Acreditación del Laboratorio de Calibración de Medidores Norma NTC: ISO/IEC 17025:2017
	7.5	Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Norma NTC: ISO/IEC 17025:2017	Mejorar y Mantener la Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Norma NTC: ISO/IEC 17025:2017	Acreditación del Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Norma NTC: ISO/IEC 17025:2017