# OBJETIVO GENERAL

Definir y desarrollar instrumentos efectivos de planeación y control encaminados a fomentar la transparencia, prevenir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano en los diferentes procesos desarrollados en EMPOCALDAS S.A. E.S.P. durante el año 2021.

# Objetivos Específicos:

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

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

# PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

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

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

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

# MISIÓN:

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

# VISIÓN:

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

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

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

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

# Identificación de Riesgos de Corrupción:

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

|  |  |
| --- | --- |
| **#** | **DESCRIPCIÓN DEL RIESGO** |
| R1 | Dirigir o programar obras e inversiones que no son prioritarias y que no estén incluidas dentro de los diferentes planes de la empresa, en beneficio propio o de terceros. |
| R2 | Alteración de lecturas y crítica para favorecer a suscriptores. |
| R3 | Reliquidación de facturas por fugas imperceptibles sin el debido proceso. |
| R4 | Aceptación de dádivas por el trámite de servicios relacionados. |
| R5 | Omisión o alteración de registros de facturación (cambio de estrato, reporte de venta de medidores, corrección de lecturas, datos de la cartera). |
| R6 | Omisión de independización de servicios con conocimiento de éstas. |
| R7 | Omisión de la implementación de medidas correctivas con relación a la defraudación de fluidos. |
| R8 | Utilización indebida de materiales, equipos y herramientas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **#** | **DESCRIPCIÓN DEL RIESGO** |
| R9 | Tráfico de influencias para la toma de decisiones en la viabilización y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado. |
| R10 | Conexiones ilegales al servicio de acueducto y alcantarillado por parte de funcionarios de la empresa buscando el beneficio de terceros. |
| R11 | Probabilidad que el funcionario responsable de la sección de compras y suministros realice descargas en asocio, por ejemplo de administradores de seccional, bajo supuestos de consumo o de obsolescencia. |
| R12 | Posibilidad que los pagos realizados por concepto de viáticos y beneficios convencionales, sin existir algún soporte que justifique dicha remuneración, que dichos soportes no cumplan con lo establecido o que exceda el valor máximo permitido por EMPOCALDAS S.A. |
| R13 | Sustraer o alterar información de los expedientes o documentos públicos. |
| R14 | Utilización indebida de Información contenida en expedientes o Información privilegiada en beneficio propio o de un tercero. |
| R15 | Respuestas y/o conceptos jurídicos ajustados a intereses de funcionarios o terceros. |
| R16 | Omisión de denuncia ante posibles actos de corrupción. |
| R17 | Omisión o manipulación de información en la consolidación y presentación de informes. |
| R18 | Contratación sin el lleno de requisitos técnicos y legales. |
| R19 | Pérdida de documentos que hacen parte de los procesos contractuales. |
| R20 | Direccionamiento en los estudios de necesidad de contratación, que adelantan los Departamentos o Secciones de la Empresa para los procedimientos de selección, con el fin de beneficiar a un tercero. |
| R21 | Manipulación o alteración de las ofertas presentadas por los oferentes para un procedimiento de selección adelantado por la Empresa. |
| R22 | Ocultar incumplimientos en la supervisión de contratos buscando el beneficio de terceros. |
| R23 | Favorecer a terceros influenciando en la emisión de conceptos parcializados para la adquisición de predios y valoración de servidumbres y daños. |
| R24 | Permitir la intervención de terceros en las plataformas lógicas de uso exclusivo y reservado de la empresa, para beneficio de un tercero. |

# Mapa de Calor

**Matriz de calor para riesgos de corrupción**

**Muy Alta 100%**

**Alta 80%**

**Media 60%**

**Baja 40%**

**Muy Baja 20%**

**Zona aplicable riesgos de corrupción**

**Leve 20%**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **R13-R14** |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **R3-R5-R6**  **R7-R12-R15- R19** | **R1-R9-R10**  **R18-R20-R21 R22** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **R2-R8-R11**  **R23** | **R4-R16-R17**  **R24** |

**Menor 40%**

**Moderado 60%**

**Mayor 80%**

**Catastrófico 100%**

**IMPACTO**

**Matriz de calor para riesgos de corrupción**

**Zona aplicable riesgos de corrupción**

**Muy Alta 100%**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **2** |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **7** | **7** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | **5** | **3** |

**Alta 80%**

**Media 60%**

**PROBABILIDAD**

**Baja 40%**

**Muy Baja 20%**

**Leve 20%**

**Menor 40%**

**Moderado 60%**

**Mayor 80%**

**Catastrófico 100%**

**IMPACTO**

# Plan de Mitigación para los riesgos de corrupción identificados:

|  |  |
| --- | --- |
| **#** | **ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA** |
| R1 | Desarrollar los proyectos incluidos en el plan estratégico (Fortalecimiento de Proyectos y Banco de Proyectos). |
| Mantener actualizado el catastro de redes (incluidos los atributos de fallas) |
| R2 | Realizar un control por suscriptor, promediando últimos consumos, detectando casos a salir a crítica y corrección de la misma. |
| R3 | Auditoría aleatoria mensual de las re liquidadas realizadas por periodo. |
| R4 | * Mejoramiento de procesos de selección de personal. * Mantener la difusión del código de integridad. * Adelantar procesos disciplinarios más rigurosos. |
| R5 | Actualizar de los procedimientos de registro de valores y catastro de usuarios, dejando claras responsabilidades de administradores y sede central. |
| R6 | Vincular un profesional para acompañar desde el Departamento Comercial en conjunto con administradores, con el fin de levantar información para determinar inmuebles de independización del servicio. |
| R7 | Conformar el equipo antifraude y pérdidas comerciales. |
| R8 | * Actualizar las cuentas personales de los trabajadores en el software FORTUNER. * Asignar códigos únicos a todos los bienes muebles y equipos. * Elaborar hoja de vida de cada uno de los activos fijos de la empresa. |
| R9 | * Realizar re inducción en el procedimiento y de acuerdo con las responsabilidades establecidas en procedimiento para la viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado. (Administradores, Ingenieros de Zona, Coordinador de Acueducto, Jefe PQR Manizales, Asistentes PQR de Municipios). * Verificar el cumplimiento del procedimiento establecido para la viabilidad y disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado. |
| R10 | Conformar el equipo antifraude y pérdidas comerciales. |
| R11 | * Realizar la Actualización del Procedimiento PRO-GF-11 MANEJO DE INVENTARIOS. * Conciliar mensualmente el Módulo de Contabilidad vs Modulo de Inventarios. * Establecer un procedimiento para hacer seguimiento a consumibles. |
| R12 | * Generar alertas automáticas acerca del tope máximo de viáticos y auxilios convencionales, con el fin de evitar que se exceda el pago del valor permitido que beneficie a un tercero. * Establecer segundo control de revisión de soportes. |
| R13 | Establecer un mecanismos de seguimiento y control a privilegios y roles de acceso a aplicativos de información documentada a la persona asignada. |
| R14 | * Establecer una Política frente al manejo de la Información de expedientes e información privilegiada * Definir los niveles de seguridad de la Información. * Formular, desarrollar, aprobar y aplicar las Tablas de Control de Acceso (TCA) de la   Información documentada que se considera importante |

|  |  |
| --- | --- |
| **#** | **ACCIÓN DE MEJORA PROPUESTA** |
| R15 | Control de Supervisión por el superior jerárquico. |
| R16 | Incluir la opción de Denuncia en el módulo SIA3 PQR |
| R17 | * Articular el programa anual de auditorías con la planeación estratégica de la empresa, la gestión de riesgos, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (requisitos FURAG) y auditorias de la Contraloría General de Caldas. * Establecer gestores de Riesgos por Procesos. |
| R18 | Verificar del cumplimiento de los requisitos de las listas de chequeo por parte de la Sección de contratación antes del pago de las actas. |
| R19 | Homogeneizar los controles con los establecidos en el archivo central de la empresa. |
| R20 | Alinear los estudios de necesidad a partir del plan estratégico y los diferentes planes de acción de la empresa. |
| R21 | Establecer evidencia de controles al Protocolo de Manejo de la Urna y al reglamento interno de proponentes. |
| R22 | Realizar anualmente auditoría en campo (ANTES del último pago) a los contratos que cumplan uno o varias de las siguientes condiciones:   1. Cuando la adición del contrato de obra sea superior al 30% del valor inicial. 2. Contratos de obra de monto alto en relación a la población total de contratos de obra. 3. Donde se hayan presentado quejas o cuestionamientos de los grupos de interés. Responsable: Auxiliar de Ingeniería. |
| R23 | Revisión de cada uno de los avalúos que se hará de manera conjunta entre el Coordinador de Recursos Naturales y el Jefe del Depto. De Planeación y Proyectos. |
| R24 | Incluir dentro de las cláusulas de los contratos, condiciones de confidencialidad y cláusulas de responsabilidad en los contratos, tanto de los proveedores como de los contratistas por prestación de servicios que lleguen a la Empresa. |

**SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. (Ley 489 de 1998, Ley 962 de 2005

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fases** | **Compromiso** | **Fecha límite de implementación** | **Área responsable** |
| 1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES | 1.1. Revisión de los trámites inscritos en el SUIT frente a los procedimientos internos, estableciendo la correlación para  identificar correcciones que se requieran. | 2021-02-28 | Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos |
| 1.2. Analizar los trámites inscritos actualmente en el SUIT para determinar si están clasificados correctamente y corregir en los casos que aplique. | 2021-02-28 | Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos |
| 1.3. Solicitar las correcciones a que haya lugar de acuerdo con el análisis de los puntos 1.1. y 1.2. y con base en la revisión del marco legal  aplicable. | 2021-02-28 | Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos |
| 1.4. Identificar Otros Procedimientos Administrativos (OPAS) e inscribirlos en el SUIT. | 2021-03-15 | Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos |
| 2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES | 2.1 Analizar las variables internas y externas que afectan el trámite para establecer cuáles se deben  racionalizar durante la presente vigencia. | 2021-03-15 | Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos |
| 3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 3.1. Con base en la priorización determinar las acciones para mejorar por lo menos tres trámites. Inscribir la estrategia. Realizar seguimiento | 2021-06-15 | Depto. Comercial Depto. |
| 4.  INTEROPERABILIDAD | 4.1. Investigar opciones de consulta de documentos que generen cadena de trámites, para disminuir las copias solicitadas al usuario. | 2021-03-15 | Depto. Comercial |
| 4.2. Coordinar con las empresas de aseo mejores prácticas para los acuerdos de pago (por ejemplo aprovechamiento de tecnologías de información y comunicaciones; establecer reglas que EMPOCALDAS pueda aplicar)  facilitando este trámite que se realiza de manera compartida. | 2021-03-15 | Depto. Comercial Depto. Planeación y Proyectos |

# TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPROMISO** | **FECHA LIMITE DE IMPLEMENTACIÓN** | **ÁREA RESPONSABLE** |
| Definir la estrategia para implementar ejercicios de rendición de cuentas, que incluya diferentes grupos de valor y escenarios. | 2021/03/30 | Jefe Sección Comunicaciones |
| Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y  pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma**.** | Quince (15 días), posteriores a la Rendición de Cuentas. | Control Interno |
| Realizar ejercicios de participación ciudadana con el uso de medios digitales. | 2021/03/30 a  2021/12/30 | Alta Gerencia Comunicaciones |
| Ejercicio de consultas públicas a los grupos de valor de los servicios de acueducto y alcantarillado | 2021/03/30 a  2021/12/30 | Alta Gerencia, Secretaría General Jefe Sección Comunicaciones |
| Promover la conformación de veedurías ciudadanas para que hagan control social y su capacitación y espacios de diálogo (Art.60 y 61 de la Ley 1757 de 2015 (participación ciudadana), en  los proyectos que se adelantes en los Municipios donde la Empresa opera. | 2021/03/30 a  2021/12/30 | Alta Gerencia, Secretaría General |
| Realizar un diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana. | 2021/04/30 | Secretaría General |
| Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementaran. | 2021/03/30 | Secretaría General Departamento Administrativo y Financiero |
| Identificar las metas y actividades de cada área para mostrar en los ejercicios de rendición de  cuentas (proyectos estratégicos, etc). | 2021/03/30 a  2021/12/30 | Equipo Directivo |

# CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPROMISO** | **FECHA LIMITE DE**  **IMPLEMENTACIÓN** | **ÁREA**  **RESPONSABLE** |
| Estructurar la dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano. | 2021/07/31 | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |
| Actualizar los manuales de los cargos responsables del relacionamiento con el ciudadano. | 2021/12/30 | Gestión Humana |
| Incluir el manual de atención al ciudadano en el programa de inducción y re-inducción de la empresa. | 2021/03/31 | Gestión Humana |
| Por implementación del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano realizar capacitación obligatoria de inducción para cualquier cargo y en cualquier modalidad contractual, la evaluación y seguimiento, la generación de indicadores que permitan verificar su cumplimiento, la inclusión obligatoria del Código en los manuales de funciones y demás métodos, planes y procedimientos que fortalezcan y promuevan la Integridad en el Servicio Público. (Parágrafo Ley  2026 de 2020) | 2021/12/30 | Gestión Humana |
| Realizar caracterización de usuarios externos y grupos de valor, grupos étnicos relacionados con los servicios de Acueducto y Alcantarillado,  tomando como insumo las bases de datos de facturación y estadísticas de PQR. | 2021/12/30 | Departamento Comercial y Secretaria General |
| Crear un sistema que permita calcular la información sobre la cantidad de ciudadanos atendidos y tiempos de atención, para gestionar  oportunidades de mejora en cuanto a las fallas y dificultades en la prestación de los servicios. | 2021/12/30 | Secretario General |
| Incentivar a los servidores a la creación, desarrollo documentación y socialización de prácticas innovadoras de servicio al ciudadano. | 2021/12/30 | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |
| Establecer política de lenguaje claro para todas las comunicaciones de la empresa. | 2021/12/30 | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPROMISO** | **FECHA LIMITE DE**  **IMPLEMENTACIÓN** | **ÁREA**  **RESPONSABLE** |
| Divulgar y socializar en la entidad, el cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2011). | 2021/12/30 | Oficina de Control Interno |
| Identificar y definir datos abiertos y el índice de información clasificada y reservada para  mejorar las publicaciones en la página web. | 2021/06/15 | Secretaría General Gestión Documental |
| Aplicar la Matriz del Índice de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación a manera de autodiagnóstico a fin de identificar las debilidades y falencias en materia de cumplimiento de la "Ley 1712 Ley de Transparencia y Acceso a la Información  Pública" | 2021/07/30 | Secretaría General |
| Socializar la Política de prevención de conflictos de intereses. | 2021/03/30 | Secretaría General Jefe Gestión Humana |
| Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" del portal web oficial información actualizada acerca de respuestas de la entidad a las solicitudes de información. | 2021/12/30 | Jefe Sección Comunicaciones y Jefe PQR |
| Publicar en la sección "transparencia y acceso a la información pública" del portal web el Programa de Gestión Documental actualizado. | 2021/12/30 | Jefe Sección Comunicaciones y Jefe Sección Archivo |

# SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMPROMISO** | **FECHA LÍMITE DE IMPLEMENTACIÓN** | **RESPONSABLE** |
| Implementar la iniciativa **“CERCA AL TERRITORIO”.** Se busca acercar la empresa a sus usuarios a través de espacios presenciales en donde personal Directivo, Administrativo y Operativo de la empresa atiendan las inquietudes de la comunidad. Con esta estrategia se busca tener un contacto directo con los grupos de valor y fortalecer el servicio prestado por la empresa con el fin de seguir Construyendo Juntos un mayor bienestar en el Departamento. | 2021/12/15 | ALTA DIRECCIÓN |
| **“DIALOGUEMOS CON EMPOCALDAS”.** Espacio comunicativo convergente donde el Gerente y su equipo de trabajo responden las inquietudes de los ciudadanos a través de la Línea de Whatsapp Empresarial: 323 301 1011 y el centro de atención virtual CAP | 2021/12/15 | GERENCIA |
| Mejorar el servicio de **CONTACT CENTER** que le permita a EMPOCALDAS S.A E.S.P ofrecer respuestas rápidas, efectivas y que resuelvan cualquier duda o incidencia de los clientes de forma personalizada. | 2021/12/15 | DPTO. COMERCIAL |
| Hacer FERIA DEL SERVICIO en una seccional con la participación de diferentes áreas para desarrollar entre otras las siguientes iniciativas: Explicación de la factura, atención a pequeños daños, campaña de uso eficiente y ahorro del agua, asesoría para acuerdos de pago, atención de pqr en sitio, asesoría para acceder a trámites). | 2021/12/15 | SECRETARIA GENERAL |

# SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento 3 veces al año, así:

* + Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril, publicación dentro de los diez primeros días hábiles del mes de mayo.
  + Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. publicación dentro de los diez primeros días hábiles del mes de septiembre.
  + Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre, publicación dentro de los diez primeros días hábiles del mes de enero.

No obstante al seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno, bajo los conceptos de Autocontrol y Autorregulación, los Jefes de Departamento, jefes de Sección y demás personal involucrado en este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deben realizar seguimiento periódico a las actividades propuestas en el presente documento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboró o Actualizó** | **Revisó** | **Aprobó** |
| Secretario General | COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO () | |