



## PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

D-PE-01  
Versión:02  
2023-01-26

El presente plan tiene como objeto: **Definir y desarrollar acciones encaminadas a fomentar la transparencia, prevenir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano en los diferentes procesos desarrollados en EMPOCALDAS S.A. E.S.P. durante el año 2023.**

El plan se encuentra estructurado en seis componentes a saber:

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

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

#### **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

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

#### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

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

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

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

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

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

**SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

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

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

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

## COMPONENTE 1

## RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| #  | RIESGO  | ACCIONES  |
|----|---|---|
| R1 | Posibilidad de dirigir o programar obras e inversiones que no son prioritarias y que no estén incluidas dentro de los diferentes planes de la empresa, en beneficio propio o de terceros. | Desarrollar los proyectos incluidos en el plan estratégico (Fortalecimiento de Proyectos y Banco de Proyectos) y los que se requieran para mejorar la prestación del servicio.  |
| R2 | Posible tráfico de influencias para los trámites de Factibilidad - Disponibilidad y viabilidad de servicios - y Conexión a los servicios.   | <p>a. Implementar control para monitorear el orden de ingreso, la fecha de vencimiento, la fecha de respuesta, la asignación del responsable para las solicitudes de: - Factibilidad - Disponibilidad y viabilidad de servicios y Conexión a los servicios. Se requiere acceso a este reporte de las personas involucradas.</p> <p>b. Incluir dentro del Programa Anual de Auditorías de control interno el seguimiento a Factibilidad - Disponibilidad y viabilidad de servicios y Conexión a los servicios.</p> |
| R3 | Posibilidad de favorecer a terceros influenciando en la emisión de conceptos parcializados para la adquisición de predios y valoración de servidumbres y daños.                           | <p>a. Hacer revisión conjunta entre el Coordinador de Recursos Naturales y el Jefe del Depto. De Planeación y Proyectos.</p> <p>b. Efectuar revisión de control por parte de Gestión Jurídica</p>   |
| R4 | Posible utilización indebida de materiales, equipos y herramientas para realizar trabajos particulares.   | <p>a. Actualizar las cuentas personales de los trabajadores de Manizales y Seccionales.</p> <p>b. Aplicar el control para equipos de uso compartido.</p>  |
| R5 | Probabilidad de registro de consumos ficticios o de bajas de inventarios de equipos en buen estado.   | Revisar aleatoriamente la destinación de materiales y el estado de los equipos dados de baja.   |
| R6 | Posible omisión de respuestas y/o conceptos jurídicos ajustados a intereses de funcionarios o terceros.   | Realizar control de supervisión por el superior jerárquico  |
| R7 | Posible omisión o manipulación de información en la presentación de informes de auditoría.  | Validar la Información en el comité coordinador de control interno.   |

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

## COMPONENTE 1

## RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

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

## COMPONENTE 1

## RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

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

### COMPONENTE 2

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

| ACTIVIDAD  | IMPLEMENTACIÓN |              | RESPONSABLE   | META  |
|--|----------------|--------------|---|---|
|  | INICIO         | FINALIZACIÓN |   |   |
| RACIONALIZAR los TRÁMITES utilizando estrategias tecnológicas (trámite totalmente en línea, descarga y/o envío de documentos electrónicos, diligenciamiento de formularios en línea, respuesta y/o notificación electrónica).  | 2023-02-01     | 2023-06-30   | Depto. Comercial<br>Depto. Planeación y Proyectos<br>Sección Sistemas | Como mínimo 6 trámites en línea o parcialmente en línea (factibilidad - viabilidad y disponibilidad - suspensión facilidades de pago - cambio en la factura - instalación temporal del servicio). |
| Establecer contacto constante con las empresas de aseo con el fin de revisar y coordinar mejores prácticas para los acuerdos de pago, por ejemplo: aprovechamiento de tecnologías de información y comunicaciones para establecer reglas que Empocaldas S.A. E.S.P. pueda aplicar para facilitar el trámite de solicitudes en el marco de los convenios de facturación conjunta. | 2023-02-01     | 2023-06-30   | Depto. Comercial  | Acuerdos de pago unificados (Empocaldas - Empresas de aseo) en los 8 municipios donde se presta la facturación conjunta.  |
| Revisar de manera aleatoria el cumplimiento de las políticas y requisitos para los trámites a fin de replicar las buenas prácticas identificadas y trabajar en los aspectos por mejorar encontrados.   | 2023-03-01     | 2023-12-15   | Depto. Comercial<br>Oficina de Relacionamento con el Ciudadano        | Seguimiento a 2 seccionales por mes. Implementar como mínimo 2 de las oportunidades de mejora identificadas en cada seguimiento.  |

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

### COMPONENTE 2

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

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

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

**COMPONENTE 3**

**RENDICIÓN DE CUENTAS**

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

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

### COMPONENTE 4

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

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

### COMPONENTE 5

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

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

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

**COMPONENTE 5**

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

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

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

### COMPONENTE 6

### INICIATIVAS ADICIONALES

| ACTIVIDAD  | IMPLEMENTACIÓN |              | RESPONSABLE                                 | META   |
|--|----------------|--------------|---|--|
|  | INICIO         | FINALIZACIÓN |   |  |
| Planear, ejecutar y coordinar capacitaciones a comités de usuarios, JAC y JAL, líderes comunitarios, voceros de control entre otros, en temas de interés como Gestiones y acciones de la empresa, lo que se proyecta en el año en Acueducto y Alcantarillado, PQR, tarifas, inversiones en obras y temas sociales y ambientales según la normatividad vigente. | 2023-02-01     | 2023-12-30   | Jefe Departamento Comercial                 | Cuatro (4) encuentros subregionales en el año. |
| Hacer FERIA DEL SERVICIO con la participación de diferentes áreas para desarrollar entre otras las siguientes iniciativas: Explicación de la factura, atención a pequeños daños, campaña de uso eficiente y ahorro del agua, asesoría para acuerdos de pago, atención de pqr en sitio, asesoría para acceder a trámites.                                       | 2023-02-01     | 2023-12-30   | Oficina de Relacionamiento con el ciudadano | Dos (2) ferias en el año                       |