

PLAN ANTICORRUPCIÓN *y atención al ciudadano* •2021•





Indice

- 1. Presentación**
- 2. Normatividad**
- 3. Objetivo**
- 4. Alcance y Metodología**
- 5. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**
 - 5.1. Primer Componente**
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
 - 5.2. Segundo Componente**
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
 - 5.3. Tercer Componente**
RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 5.4. Cuarto Componente**
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 5.5. Quinto componente**
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
 - 5.6. Sexto Componente**
INICIATIVAS ADICIONALES

Anexo 1: Matriz Riesgos de Fraude y Corrupción

1. PRESENTACIÓN



PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
• 2021 •

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. - Aguas y Aguas de Pereira – es una empresa comprometida con la gestión del recurso hídrico, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando la sostenibilidad ambiental, económica y social. El cumplimiento de la misión de Aguas y Aguas de Pereira, se enmarca en el respeto a los distintos mecanismos que propenden por garantizar la transparencia en la gestión empresarial, tales como:

- Código de Buen Gobierno
- Código de Ética
- Política de conflictos de intereses

Adicionalmente, a las disposiciones internas de la empresa, el Congreso de la República mediante la expedición de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 o también conocida como Estatuto Anticorrupción, ha impulsado una serie de iniciativas que propenden por combatir el fenómeno de la corrupción y fortalecer los mecanismos de transparencia en la gestión de las entidades que representan al Estado colombiano.

Aunado a lo anterior, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE - ha promovido desde hace varias décadas la implementación del gobierno corporativo en las actividades que adelantan las entidades públicas, al respecto dicha organización publicó un documento denominado “Directrices de la OCDE sobre el gobierno corporativo de las Empresas Públicas OCDE” (OCDE, 2015).

De igual forma la OCDE publicó un reporte denominado “principios del gobierno corporativo” el cual tiene en su ámbito de aplicación tanto a las empresas públicas como privadas, en el cual la Organización (OCDE, 2016) aborda importantes principios a tener en cuenta en la compañía, a saber:

1. Consolidación de la base para un marco eficaz de gobierno corporativo.
2. Derechos y tratamiento equitativo de los accionistas y funciones de propiedad clave.
3. Inversores institucionales, mercados de valores y otros intermediarios.
4. El papel de los actores interesados en el ámbito del gobierno corporativo.
5. Divulgación de información y transparencia.
6. Las responsabilidades del Consejo de Administración.

En teoría los principios transcritos son la carta de navegación de las empresas que implementan buenas prácticas y desarrollan el gobierno corporativo, es por ello que los principios aplican tanto para las empresas públicas como privadas, en conclusión, como lo refieren distintos tratadistas en la materia, son herramientas fundamentales para desarrollar el concepto de gobernanza en las empresas de capital público.

En la obra de Miguel Ángel Cervantes denominada fundamentos de gobierno corporativo se plantea como uno de los principales efectos de la implementación del sistema de gobierno corporativo, la creación o ajuste de los mecanismos anticorrupción, el punto central del autor, es que las

empresas al implementar mecanismos contra la corrupción y la restauración de la confianza aumentan las probabilidades de éxito empresarial con una notable optimización del gasto e inversión del recurso.

Así mismo, la supervisión adecuada a todos los niveles de la empresa, desde la administración ejecutiva por parte la Junta Directiva y el Comité de Gerencia, el incremento de mejora de los controles internos y líneas claras de responsabilidad frente a conductas reducen la posibilidad de involucrar a la empresa en incidentes de corrupción.

En atención a lo precedente, resulta de suma importancia para la empresa, establecer para la vigencia del año 2021, de acuerdo con los compromisos anuales y las obligaciones legales preceptuadas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la presente vigencia fiscal, dicho documento es previsto como un instrumento de gestión estratégica orientado a prevenir hechos o actos de corrupción que afecten la organización empresarial, así como desarrollar buenas prácticas que garanticen un servicio al cliente eficaz y transparente.

El Plan está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley 1712 de 2014 o denominada Ley de Transparencia y Acceso a la Información, implementadas bajo seis (6) componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos
2. Racionalización de Trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
•2021•

3. Rendición de Cuentas
4. Atención al ciudadano
5. Transparencia y Acceso a la Información
6. Actividades adicionales que se adelantan a fin de fortalecer el Gobierno Corporativo, la transparencia empresarial y la atención al ciudadano.

Durante el año 2020, pese a la situación de emergencia por COVID19, se desarrollaron una serie de acciones tendientes principalmente a fortalecer la comunicación con nuestros usuarios y a actualizar los procesos para adelantarlos de forma virtual, lo que apunta a racionalizar trámites y ser más eficientes en el uso de impresión y por ende contribuir a reducir y mitigar los impactos ambientales que se generan con el consumo de papel.

Adicionalmente, se ejecutaron actividades en las diferentes áreas de la empresa, dentro de las cuales se pueden destacar: revisión, actualización y socialización de la política y las matrices de riesgos de los diferentes subprocesos que integran el Sistema Integrado de Gestión; a fin de racionalizar trámites, se implementó la herramienta para la generación de los certificados de vertimiento en línea; en la página WEB se creó la opción de actualización de información básica de los usuarios; y se optimizaron los canales virtuales (App y WEB), a fin de garantizar la atención y comunicación con los usuarios de los diferentes servicios de la empresa, incluyendo mejora en los canales de pago. Se adelantó de manera virtual rendición de cuentas dirigida a todos los Grupos de Interés, detallando la gestión de la empresa y el avance de los principales proyectos ejecutados durante el año.

En cuanto a las iniciativas adicionales, se creó en la página web de la Empresa, un vínculo denominado “Transparencia y acceso a la información pública”, con el propósito de que los ciudadanos puedan consultar en forma directa el plan anticorrupción y demás documentos, que se encuentran publicados y ubicados al interior del mini sitio gobierno corporativo.

Durante la vigencia 2020, se reformaron los estatutos para la formalización del Modelo de Gobierno Corporativo, la conformación de la Junta Directiva con la mayoría de miembros independientes (conformada por cinco (5) miembros principales, tres de los cuales tienen la calidad de miembros externos independientes); se realizó la creación del Comité de Proyectos Estratégicos e inversiones, con el propósito de facilitar la labor de estructuración y seguimiento del Plan Estratégico de la Empresa y las metas establecidas en este, así como para analizar con enfoque integral la pertinencia, conveniencia y oportunidad de los proyectos e inversiones que se definan como estratégicos por la Junta Directiva.

Para la construcción del presente documento, se realizaron mesas de trabajo con las diferentes áreas de la empresa; de esta manera, y en concordancia con las iniciativas planteadas en el nuevo Plan Estratégico 2021-2030, aprobado por la Junta Directiva en el mes de diciembre de 2020, así como de los resultados de la medición de transparencia empresarial 2020, que arrojó resultados positivos, ubicándose en un riesgo moderado (86 puntos), superando la medición anterior que arrojó (74 puntos) y un riesgo medio; es así como se logró la estructuración, consolidación y los lineamientos, acciones y presupuesto para el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021.

PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
•2021•

2. NORMATIVIDAD



PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
• 2021 •


Con la Ley 1474 de 2011 o también conocido como Estatuto Anticorrupción, orientada a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, se dispone dentro de las políticas institucionales para las entidades públicas la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, la cual constituye un instrumento que pretende prevenir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el quehacer diario de dichas organizaciones.

Es por esto que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., formuló el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Adicionalmente se tienen en cuenta los lineamientos del Decreto 124 de enero 24 de 2016 por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas, el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, el Decreto 092 de 23 de Enero de 2017, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Decreto 2106 de 2019 mediante la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Con el plan establecido se busca una aproximación integrada de medidas de prevención, detección y respuesta a los riesgos de corrupción y las conductas previstas en el Estatuto Anticorrupción; buscando implementar acciones colectivas y sumar esfuerzos con los grupos de interés en la lucha contra la corrupción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
•2021•



A través de un proceso consciente y continuo que se inicia con el liderazgo de la alta dirección, la empresa sigue desarrollando iniciativas en los temas de Gobierno Corporativo con el propósito de compilar las mejores prácticas de buen gobierno, permitiendo su adecuada comprensión y seguimiento; enfatizando en el compromiso ético y el cumplimiento de la legislación; el mejoramiento continuo en la gestión de los procesos, la formulación de la estrategia teniendo como uno de sus pilares una mayor interrelación con sus grupos de interés, la gestión del riesgo y planes de continuidad de negocio, modernización de los canales de comunicación con los clientes, participación activa en redes sociales, realización de encuestas de percepción del cliente e índice de favorabilidad, como instrumentos de retroalimentación para la mejora y la incorporación de prácticas sostenibles dirigida a generar valor a los grupos de interés.

Adicionalmente, la empresa ha venido participando en la medición de Transparencia por Colombia que tiene en cuenta importantes referentes y estándares internacionales que, si bien tienen amplia relación con las pautas de sostenibilidad, reconocen también de manera muy especial la transparencia empresarial como un mandato previo y fundamental para que las empresas alcancen un verdadero compromiso social y sean socialmente responsables. A continuación, se describen brevemente los principales estándares y referentes.



PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
•2021•

3. OBJETIVO



PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
• 2021 •

OBJETIVO GENERAL

Formular las actividades a ejecutar en el año 2021, para promover la cultura de prevención frente a posibles actos de corrupción que se puedan presentar y afecten los intereses de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., así como fortalecer la atención al ciudadano, racionalizar los trámites y generar valor a los grupos de interés, brindando información ágil, clara y transparente sobre la gestión de la empresa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mitigar y gestionar el riesgo de corrupción, a partir de su identificación, manejo y seguimiento continuo.
2. Entregar información oportuna, clara y sencilla mediante diferentes canales de comunicación entre la empresa y la ciudadanía.
3. Racionalizar los trámites al interior de la empresa como parte del proceso de eficiencia administrativa.
4. Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a los grupos de interés.
5. Velar por el derecho de acceso a la información y fortalecer los medios de acceso físicos y electrónicos.
6. Desarrollar actividades enfocadas al fortalecimiento de la gestión ética.

4. ALCANCE Y METODOLOGÍA



PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
• 2021 •

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son aplicables a todos los procesos y dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

De acuerdo a lo preceptuado por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el programa Presidencial de Modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción – hoy Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República – diseñará y efectuará seguimiento a la estrategia, en consonancia con lo anterior se expidió en el año 2015 la versión II de las “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, así mismo en el mismo año se expidió la “Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción”, los anteriores documentos son la carta de navegación para la elaboración del presente Plan.

PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
•2021•

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



PLAN ANTICORRUPCIÓN
y atención al ciudadano
• **2021** •

5.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES



5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS



5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



5.6. INICIATIVAS ADICIONALES



5.1. Primer Componente

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Socializar y sensibilizar la política de Gestión de Riesgos de Aguas y Aguas de Pereira.	Actas de Asistencia: socialización y sensibilización de la política de gestión de riesgos.	Dirección de Planeación	30-jun-21
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar la matriz de riesgos de corrupción de la empresa de los diferentes subprocesos que integran el Sistema de Gestión.	Matriz de Riesgos de Corrupción Actualizada.	Dirección de Planeación	30-jul-21
3. Consulta y Divulgación	3.1 Socializar y validar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	*Actas de reunión de socialización y validación de la Matriz y resultados. *Matriz de riesgos actualizada y validada posterior a la socialización.	Dirección de Planeación y responsables de los subprocesos.	30-jul-21
4. Monitoreo y Revisión	4.1 Fortalecer la cultura de autocontrol para el monitoreo de la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Actas de reunión de la capacitación sobre cultura de monitoreo dirigida a los líderes de los procesos y subprocesos responsables de gestionar los riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación y responsables subprocesos	30-nov-21
	4.2 Monitorear de manera permanente los riesgos de corrupción.		Todas las áreas	Permanente
5. Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento y evaluación cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción 2020	Informes de seguimiento publicados en la página web de la empresa oportunamente.	Dirección de Control Interno	31-may-21 30-sept-21 31-ene-22

5.2. Segundo Componente

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Identificación de TrámitesCorrupción	1.1 Identificar procesos empresariales elegibles para la eliminación de los servicios de impresión.	Inventario de procesos elegibles	Dirección de Planeación Subgerencia Financiera y Administrativa Dirección de TI	31-mar-21
	2.1 Optimizar procesos elegibles a fin de minimizar el uso de impresoras y garantizar la agilidad en los trámites.	Procesos actualizados en el Sistema Integrado de Calidad	Dirección de Planeación Responsables de los Subprocesos Dirección de TI	31-dic-21
2. Racionalización de Trámites	2.2 Implementar el mecanismo vía WEB para realizar las solicitudes de disponibilidad del servicio de acueducto.	Implementar el mecanismo vía WEB para realizar las solicitudes de disponibilidad del servicio de acueducto.	Dirección de TI Subgerencia Técnica	30-sept-21
	2.3 Generar paz y salvos en línea.	Opción en el portal WEB	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-Ago-21

5.3. Tercer Componente

RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1 Implementar estrategias para la Rendición de Cuentas de la Empresa.	Plan de Rendición de cuentas aprobado por la Gerencia.	Dirección de Planeación Gerencia	31-mar-21
	1.2 Realizar convocatoria pública a la Rendición de Cuentas 2021, de acuerdo a la normatividad vigente.	Convocatoria Pública.	Dirección de Planeación Gerencia	31-dic-21
	1.3 Consolidar informe de Rendición de Cuentas a los grupos de interés de la empresa.	Informe Rendición de Cuentas.	Secretaría General	31-dic-21
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2021.	Audiencia Rendición de Cuentas.	Dirección de Planeación Gerencia	31-dic-21
	2.2 Generar espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor.	Listados de asistencias a convocatorias	Gerencia Todas las áreas	31-dic-21
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Generar certificado de asistencia y reconocimiento a los participantes de la rendición de cuentas.	*Herramienta digital de expedición de certificados. *Certificados una vez se participe de la audiencia pública.	Gerencia Dirección de TI	30-sept-21 31-dic-21
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1 Aplicar evaluación Audiencia Rendición de Cuentas.	Resultados de la evaluación.	Dirección de Planeación Gerencia	31-dic-21
	4.2 Elaborar Planes de Mejora al proceso de Rendición de Cuentas.	Plan de Acción Rendición de Cuentas 2021.	Dirección de Planeación Gerencia	31-ene-22

5.4. Cuarto Componente

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.1 Desarrollar una plataforma de servicios digitales propia e interactiva con el cliente.	Prototipo funcional	Equipo de Innovación Dirección de TI	31-dic-21
	2.1 Implementar mecanismos de atención al cliente personalizados y digitales	Aplicación de servicio transaccional de atención al cliente	Dirección de TI Subgerencia Comercial	31-dic-21
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.2 Crear el mecanismo en línea para habilitar el pago automático.	Servicio de registro implementado	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-oct-21
	2.3 Crear agenda virtual para la solicitud de turnos presenciales	Disponibilidad del servicio WEB para la solicitud	Subgerencia Comercial Dirección de TI	30-jun-21
	2.4 Disponer de un sitio privado para servicios empresariales	Sitio WEB implementado	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-dic-21
	3.1 Incluir dentro del plan de capacitación el tema de competencias y habilidades para la atención al cliente.	Listado de asistencia a capacitaciones	Gestión Humana Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones	31-dic-21
4. Relacionamento con el Ciudadano	4.1 Actualizar y socializar al ciudadano el portafolio de servicios y tramites que pueden realizar en línea.	Socializaciones por diferentes canales de comunicación	Subgerencia Comercial Gerencia	31-dic-21

5.5. Quinto componente

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Certificar la Dirección de Control Interno en Normas Internacionales de Auditoría	Fase I de Proyecto de Fortalecimiento del Sistema	Dirección de Control Interno	31-dic-21
2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2.1 Adoptar Índice de información clasificada o reservada	Elaborar Índice de información clasificada o reservada	Secretaría General Subgerencia Financiera y Administrativa	20-sept-21

5.6. Sexto componente

INICIATIVAS ADICIONALES

Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Presentar ante el Comité de Gerencia la implementación de las actividades del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".	Tres (3) revisiones en comité de Gerencia.	Dirección de Control Interno	15-may-21 15-sept-21 15- ene-22
2. Revisar y actualizar permanentemente el mini sitio para proveedores del portal web, para que sea de fácil manejo y operatividad para los proveedores, de acuerdo a las recomendaciones validadas por la empresa.	Mini sitio funcionando en óptimas condiciones.	Subgerencia Financiera y Administrativa Dirección de TI	31-dic-21
3.. Implementar herramienta tecnológica para la Gestión del Gobierno Corporativo de Aguas y Aguas de Pereira.	Divulgaciones efectuadas por motivos de interés corporativo.	Secretaria General	31-dic-21



Responsables del Futuro