



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

V1 31-Ene-2022





EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL PLAN:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01


VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO


CONTROL DE MODIFICACIONES		
VERSIÓN	VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
1	31-Ene-22	Primera edición

Elaborado por: Sandra Lizeth Estacio Profesional SGI – Planeación	Revisado por: Ramiro Eraso Belalcázar Presidente Comité SGI	Aprobado por: Guillermo Villota Gómez Gerente
--	--	--

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PLAN: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
2. ASPECTOS GENERALES	6
2.1. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
2.2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	6
2.2.1. Misión.....	6
2.2.2. Visión	6
2.2.3. Política de Gestión Integral	6
2.2.4. Valores Institucionales	7
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
3.1. COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – Mapa de Riesgos de Corrupción.....	8
3.1.1. Política de Administración de Riesgos.....	8
3.1.2. Identificación y Descripción de Riesgos de Corrupción	9
3.1.3. Estrategia de gestión de Riesgos de Corrupción	14
3.2. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	15
3.2.1. Estrategia de racionalización de tramites	15
3.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS	16
3.4. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
3.4.1. Estrategia de atención al ciudadano	18
3.4.2. Canales institucionales de atención al ciudadano	19
3.5. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	19
3.5.1. Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información	21

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PLAN: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

INTRODUCCIÓN

EMPOPASTO S.A- E.S.P, elabora el presente documento en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el cual contiene las estrategias y actividades que implementará la empresa enfocada en fortalecer la transparencia Empresarial y la atención al ciudadano en lo relacionado al mejoramiento de la calidad de vida nuestros usuarios y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, transparencia, inclusión y equidad.

Basado en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y “Guía para la Gestión del riesgo de corrupción”, EMPOPASTO S.A. E.S.P., construye su plan de manera participativa con todas las áreas de la Empresa.

La alta dirección en cabeza de su Gerente General hace público su compromiso con la publicación del presente documento en la página web de la Empresa.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PLAN: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

1. OBJETIVO GENERAL

EMPOPASTO S.A. E.S.P., busca establecer una serie de estrategias que permitan evitar y disminuir la probabilidad de ocurrencia de casos de corrupción y mejorar eficientemente la atención al ciudadano.

1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la política de Gestión de Riesgos Institucionales de EMPOPASTO S.A. E.S.P, con el fin de facilitar la identificación de los riesgos de corrupción como los riesgos de proceso y el establecimiento de mecanismos de mitigación.
- Consolidar la estrategia Anti trámites, priorizando su racionalización y optimización en todos los procesos de la Empresa.
- Optimizar las estrategias para mejorar la atención al ciudadano en los servicios que presta la empresa, la accesibilidad de los trámites y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Diseñar y promover las estrategias para la Rendición de Cuentas permanentemente, de manera que se optimice la información que se encuentra a disposición de los usuarios, generando espacios de diálogo entre la ciudadanía y la Empresa.
- Promover prácticas y/o conductas de todos los funcionarios de EMPOPASTO S.A. E.S.P., para combatir la corrupción.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, a través de la integración de los grupos de interés para impulsar la gestión empresarial y los diálogos participativos.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PLAN: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su versión 2022 aplica para todos los servidores públicos y colaboradores de la Empresa de Obras Sanitarias EMPOPASTO S.A. E.S.P., involucrados en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.

2.2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.2.1. Misión

Somos una empresa Pastusa, líder en el sector de servicios públicos domiciliarios, que garantiza calidad, continuidad y cobertura de los servicios de agua y saneamiento, para generar bienestar regional; soportada en talento humano idóneo y comprometido, que administra y gestiona eficientemente sus recursos, con capacidad técnica, operativa e innovación, aplicando criterios de equidad, sostenibilidad, responsabilidad social y expansión empresarial.

2.2.2. Visión

EMPOPASTO, reconocida como una de las mejores empresas de servicios públicos domiciliarios por su excelencia en la gestión empresarial y expansión de sus servicios, enfocada al mejoramiento continuo y la sostenibilidad, contribuyendo a la calidad de vida de todos.

2.2.3. Política de Gestión Integral

La Empresa de Obras Sanitarias de Pasto, EMPOPASTO S.A. E.S.P., como líder en la prestación de servicios de agua y saneamiento, se compromete con:

- La gestión integral del agua, garantizando calidad, cobertura y continuidad.
- La satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés.



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL PLAN:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1


VIGENCIA
31-Ene-22

- La protección del medio ambiente.
- La protección de la salud y seguridad de nuestros colaboradores.
- La seguridad de la información.
- La administración y conservación de los documentos.
- La calidad y confiabilidad de la medición de los servicios, a través de la gestión integrada de los laboratorios de agua y medidores.

Lo anterior fundamentado en el compromiso gerencial con el mandato de propiedad, un talento humano competente y una oportuna gestión de sus riesgos; con enfoque participativo, formativo y de toma de conciencia, cumpliendo la legislación aplicable, promoviendo la mejora continua de su desempeño.

2.2.4. Valores Institucionales

- **Calidad del Servicio:** La prestación del servicio se caracteriza por altos estándares de calidad y eficiencia.
- **Cultura del servicio:** Nos enfocamos en satisfacer las necesidades y expectativas con oportunidad y efectividad para usuarios y comunidad.
- **Integridad:** Trabajamos con honestidad, responsabilidad, respeto e idoneidad, generando confianza en nuestros usuarios.
- **Calidez:** Nuestros colaboradores se distinguen por su rectitud, amabilidad y cordialidad en su trato interpersonal y con todo quien requiere nuestros servicios.
- **Cooperación:** Fomentamos el trabajo en equipo, sumando saberes y voluntades, siendo corresponsables y solidarios.
- **Equidad:** Aplicamos los deberes y derechos de manera justa y sin exclusiones.
- **Sentido de pertenencia:** Desarrollamos nuestras actividades con pasión, compromiso, dando lo mejor de nosotros.
- **Resiliencia:** Afrontamos los retos con entereza, abiertos a la innovación, buscando agregar valor a nuestras labores.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PLAN: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la estructuración del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se toma como base la exigencia dada a través del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y lo establecido en la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

A continuación, se desarrollarán los siguientes seis (6) componentes del Plan:

- Gestión de Riesgo de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- Iniciativas Adicionales


3.1. COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – Mapa de Riesgos de Corrupción

Para EMPOPASTO S.A. E.S.P., la herramienta conceptual y metodológica para la identificación de los riesgos de gestión y de corrupción, el establecimiento de causas y sus consecuencias, es el Mapa de Riesgos Institucionales. Para su construcción se tomó como referente los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales se reflejan en el Procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales.

Los responsables de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo, deben monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos Institucionales y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.

El Jefe de la Oficina de Control Interno, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Institucionales. Este seguimiento se realiza tres (3) veces al año.

3.1.1. Política de Administración de Riesgos

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL PLAN: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

EMPOPASTO S.A. E.S.P., ha decidido implementar una política que permita gestionar de forma sistemática los eventos internos o externos que garanticen la continuidad de la prestación de los servicios misionales, pueden representar riesgo para el logro de sus objetivos, a fin de asegurar su sostenibilidad, la preservación de sus recursos y garantizando la continuidad en la prestación del servicio. Lo anterior requiere la implementación de estrategias para evaluarlos de manera consistente, determinar sus consecuencias y poder desarrollar acciones de mitigación que permitan mantenerlos en un nivel aceptable.

Es política de EMPOPASTO S.A. E.S.P.:

- Establecer, formalizar y poner en práctica una metodología para la gestión integral del riesgo que permita la consolidación de resultados y su posterior monitoreo.
- Identificar los riesgos en atención a sus impactos sobre los objetivos misionales y estratégicos; el gobierno corporativo, la sostenibilidad y la continuidad de las operaciones, consolidando la información en el mapa de riesgos corporativos.
- Actualizar como mínimo una vez al año los mapas de riesgo, analizando el entorno interno y externo.
- Fomentar una cultura de gestión del riesgo
- Monitorear la evolución de los riesgos identificados y el avance de los planes de acción implementados para su mitigación.
- Mantener un sistema de información, comunicación y consulta a las partes interesadas sobre el estado y el perfil de riesgos de la Empresa, en el marco del gobierno corporativo.

De igual manera, la Política de Gestión de Riesgos es publicada y comunicada a todos los funcionarios y colaboradores del EMPOPASTO S.A. E.S.P., a través de los diferentes medios con que cuenta la empresa.

3.1.2. Identificación y Descripción de Riesgos de Corrupción

A enero de 2022, EMPOPASTO S.A. E.S.P., identificaron 12 riesgos de corrupción, asociados a los procesos con los que cuenta el Sistema de Gestión Integral (SGI) de la empresa, relacionados en la siguiente tabla:



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Producción	Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado, en el manejo de los insumos químicos empleados en el tratamiento de agua	<ul style="list-style-type: none"> - Especificaciones de los insumos químicos por fuera o debajo de lo requerido normativamente - Uso descontrolado de insumos químicos de tratamiento del agua 	<ul style="list-style-type: none"> - * Pérdida económica para la empresa. * Beneficio económico de proveedores y funcionarios
Jurídica	Indebido Interés en proceso de selección y celebración de contratos	<ul style="list-style-type: none"> - Omisión y/o acción dolosa que vulnere el control, registro y verificación de información por parte del área jurídica. - Manipulación de información y documentación del proceso de selección por parte del personal con intereses particulares. - Extralimitación de funciones por parte de servidores públicos en toma de decisiones. - Tráfico de influencias. - Deficiencia en el reporte de información de los componentes de acueducto. - Carencia de obligatoriedad en la entrega de planos récord de obra construida por parte de entidades del orden municipal, urbanizadores y/o constructores. - Ofrecimiento de dádivas o prebendas a los funcionarios que gestionan el proceso selectivo, Dilatar el trámite y 	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales. Pérdida de la imagen y credibilidad institucional Afectación en la ejecución presupuestal y sobrecostos. Afectación del patrimonio público a favor de un particular



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
		definición del proceso selectivo sin justificación	
Comercial	Omisiones frente a los requisitos y acciones en relación con la prestación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Tráfico de influencia o recepción de dádivas para beneficio del funcionario o de un tercero. - Debilidades en el seguimiento a actividades comerciales catalogadas de alto riesgo. - Debilidades en los controles de los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigaciones disciplinarias. - Facturación con datos erróneos. - Detrimento patrimonial de la empresa. - Estratos y Usos no corresponde a Estratificación Oficial
Gestión Logística	La seguridad y custodia inadecuada de los elementos de bodega y activos puede provocar la pérdida, hurto o daño de elementos.	<ul style="list-style-type: none"> - Permitir el ingreso a bodega de personal no autorizado. - Daño o afectación de la información captada en cámaras de Seguridad. - Descuido o controles inadecuados de seguridad y salidas de almacén. - Falta de actitud y compromiso del Contratista e Interventor, en la adecuada implementación y seguimiento respectivamente de los planes propuestos 	<ul style="list-style-type: none"> - Posible hurto o daño de elementos de bodega.
Gestión Logística	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros en los procesos de compra, contratación llevados a cabo en nombre de Empopasto S.A. E.S.P.	<ul style="list-style-type: none"> - Favorecer a proveedor o contratista con la asignación de contratos - Tratamiento inadecuado de información sensible para la selección de proveedores de alto impacto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desviación de recursos públicos para beneficiar a un tercero



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
Acueducto	Recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros	- Falta de conocimiento de la Ley Anticorrupción 1474 de 2011., Falta de actitud, compromiso y ética profesional	- Investigaciones por parte de los Entes de Control y/o sanciones disciplinarias, penales y fiscales. - Imagen negativa de la Empresa
Alcantarillado	Recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros	- Falta de conocimiento de la Ley Anticorrupción 1474 de 2011., Falta de actitud, compromiso y ética profesional	- Investigaciones por parte de los Entes de Control y/o sanciones disciplinarias, penales y fiscales. - Imagen negativa de la Empresa
Laboratorio de Medidores	Cliente ofrece dádivas para la alteración de los resultados de Laboratorio de medidores	- Intereses personales del cliente (Finanzas)	- Afecta la imagen del laboratorio y pérdida de acreditación
Direccionamiento o Estratégico	Uso inapropiado del poder para utilizarlo en desviación de planes y proyectos a favor de terceros. Desviación de la gestión de lo público hacia beneficio privado.	- Compromisos políticos., Evasión de la norma para favorecer a terceros, Desconocimiento de los riesgos de corrupción., Inadecuado manejo administrativo., Ausencia de criterio por parte del personal Directivo., Falta de sentido de pertenencia., Ausencia en la claridad de la necesidad del personal a contratar., Concentración de supervisión de contratos en un solo colaborador., Incumplimiento de la regulación u omisión de requisitos en materia de adquisición de bienes y servicios., Manipulación de información y documentación del proceso por parte de servidores y colaboradores con intereses	- Incumplimiento de metas. Investigaciones y sanciones de los entes de control. - Corrupción. - Detrimento patrimonial. - Mala consecución de presupuesto. - Afectación en la prestación del servicio. - Ausencia de información para la correcta liquidación de contratos. - Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. - Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales. - Pérdida de la imagen y credibilidad institucional.



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO


PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

PROCESO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS
		particulares. , Omisión a las herramientas de gestión, registro y verificación de ejecución de contratación.	- Afectación en la ejecución presupuestal y sobrecostos.
Gestión de la Información	Pérdida de confidencialidad de la información.	- Utilización indebida de la información., Entrega de información privilegiada para intereses particulares.	- Favorecimiento a particulares. - Acciones que afecten la imagen o el funcionamiento de la Empresa.
Gestión de la Información	Pérdida o deterioro de información representada en documentos de archivo (Física o digital).	- Intereses particulares., Malas intenciones del personal saliente., Falta de Inducción., Uso Inadecuado de las plataformas tecnológicas., Robo físico de los archivos. , Fraude por la sustitución de documentos de archivos originales que está en custodia de Gestión documental., Acciones antrópicas, desastres naturales, que pueden provocar la destrucción total o parcial del archivo., Depósitos de archivo insuficientes para administrar la documentación producida durante cada vigencia., Daños que afectan el depósito de archivo (inundaciones).	- Demandas. - Publicación inadecuada de la información. - Alteración de información. - Información no confiable. - Afectación a la imagen. - Costos por reprocesos. - Reconstrucción de expedientes. - Deterioro de la documentación. - Dificultad en la administración de archivos.
Direccionamiento o Estratégico	Tráfico de influencias en los procesos de la empresa.	- Amiguismo y dádivas	- Falta de confiabilidad en el resultado de la auditoria. - Corrupción. - Investigaciones disciplinarias.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22


3.1.3. Estrategia de gestión de Riesgos de Corrupción

EMPOPASTO S.A. E.S.P., desde el año 2017 se encuentra en proceso de diseño e implementación de su Sistema de Gestión Integral – SGI, en el año 2019 obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, dentro del cual se han definido los lineamientos en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos en el procedimiento de gestión de riesgos institucionales GI-PR-04. Para la aplicación del procedimiento la Oficina Asesora de Planeación brinda acompañamiento permanente a los líderes de proceso y áreas de la empresa mediante capacitación y talleres de formulación, identificación, monitoreo y actualización de los riesgos.

A continuación, la Tabla 2 presenta las acciones a emprender para la gestión de los riesgos de corrupción presentes en la empresa.

Tabla 2. Componente 1. Gestión de Riesgo de Corrupción

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisión de la Política de Gestión de Riesgos Institucionales	Política de Gestión del riesgo revisada y/o ajustada	feb-22	Oficina Asesora de Planeación - Profesional SGI
	1.2	Socialización de la Plataforma Estratégica que incluya la Política de Gestión de Riesgos Institucionales	Listas de asistencia a socialización	Marzo - Junio 2022	Oficina Asesora de Planeación - Comunicaciones - Gestión Humana - Control Interno
	1.3	Revisar y ajustar el Procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales	Procedimiento Actualizado	jun-22	Oficina Asesora de Planeación - Profesional SGI
	1.4	Socializar el Procedimiento de Gestión de Riesgos Institucionales actualizado.	Socialización del Procedimiento Actualizado	Enero - Junio 2022	Oficina Asesora de Planeación - Profesional SGI
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y Actualización Mapa de Riesgos institucional (Incluye riesgos de corrupción)	Mapa de Riesgos Institucionales por proceso	ene-22	Oficina Asesora de Planeación - Profesional SGI
	2.2	Consolidar el Mapa de Riesgos de EMPOPASTO S.A. E.S.P.	Mapa de riesgos Institucionales consolidado	ene-22	Oficina Asesora de Planeación - Profesional SGI
	2.3	Aprobar el Mapa de Riesgos Institucional	Mapa de riesgos Institucionales aprobado	feb-22	Comité Directivo
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicación en la página web del Mapa de Riesgos institucionales (Corrupción) para 2021	Publicación en la página web y boletín interno.	ene-22	Oficina Asesora de Planeación - Director de TICs
	3.2	Socializar los riesgos de corrupción con los colaboradores de la empresa a través de un boletín interno (Noticápsulas)	Boletín interno socializado en cartelera y por correos institucionales	feb-jun 2022	Oficina de comunicaciones
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear y revisar el Mapa de Riesgos institucionales (Corrupción) de EMPOPASTO S.A. E.S.P., y en caso de realizar cambios, deben ser publicados.	Seguimiento Mapa de Riesgos Institucionales (Corrupción)	Abril 2022 Agosto 2022 Diciembre 2022	Líderes de procesos
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Hacer seguimiento a la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos institucionales (Corrupción).	Seguimiento cuatrimestral al Plan (corte a: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre)	Abril 2022 Agosto 2022 Diciembre 2022	Oficina Asesora de Control Interno

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

3.2. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano busca facilitar a los usuarios el acceso a los trámites y servicios que brinda la empresa. Por lo cual EMPOPASTO S.A. E.S.P., ha llevado a cabo diferentes tipos de acciones en búsqueda de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes.

3.2.1. Estrategia de racionalización de tramites


EMPOPASTO S.A. E.S.P., se encuentra en un proceso de diseño e implementación de su Sistema de Gestión Integral, con el fin de identificar, estandarizar y controlar la información que se maneja y es solicitada por los ciudadanos, de tal manera que se aumente la eficiencia y el acceso de los usuarios a los diferentes servicios y trámites que se brindan.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, la empresa continúa trabajando con el fin de ofrecer a los ciudadanos respeto y trato digno, (Carta de trato digno al usuario), estableciendo mecanismos y herramientas que establezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión, con el fin de construir un estado moderno y amable con el ciudadano, de esta manera a través de los diferentes medios se divulga la forma de realizar los diferentes trámites.

Para la vigencia 2022, se continuará con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, con el fin de contribuir con la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información que han sido fundamentales en medio de la emergencia sanitaria por COVID-19.

Se relacionan a continuación algunas definiciones relacionadas con la estrategia anti trámites:

- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Racionalización de trámites:** Proceso que permite reducir los trámites a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, que implican:

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

- **Simplificación:** Reducción de requisitos o pasos
- **Estandarización:** Trámites equivalentes frente a productos o servicios similares.
- **Optimización:** Mejorar satisfacción del usuario por reducción de tiempos, seguimiento del estado del trámite, modernización en las comunicaciones.
- **Automatización:** Uso de tecnologías de la información y comunicaciones de los procesos que soportan los trámites, evitando el desplazamiento del usuario a la entidad.

Tabla 3. Componente 2. Racionalización de Trámites

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
FASES	ACTIVIDAD		META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
FASE 1. Identificación de trámites	1.1	Identificar los procedimientos y trámites que se realizan en la empresa y generar matriz de racionalización de trámites para implementación y seguimiento	Matriz de racionalización de trámites	Marzo - Junio 2022	Oficina Asesora de Planeación Todos los procesos
	1.2	Registrar en la plataforma SUI la estrategia de racionalización de trámites	Registro de los trámites en el SUI	jul-22	Oficina Asesora de Planeación Profesional I - Reporte de información
FASE 2. Priorización de trámites	2.1	Priorizar los procedimientos y trámites críticos para intervención	Trámites críticos identificados	ago-22	Oficina Asesora de Planeación Todos los procesos
FASE 3. Racionalización de trámites	3.1	Revisar, ajustar, documentar y aprobar los procedimientos y trámites críticos, proponiendo la mejora en la operatividad de los trámites y documentar los procedimientos	Procedimientos de los trámites documentados	Septiembre - Diciembre 2022	Oficina Asesora de Planeación Todos los procesos
FASE 4. Interoperabilidad	4.1	Revisar la matriz de racionalización de trámites establecer acciones para mejora continua	Contar con trámites ágiles y oportunos para la prestación del servicio	dic-22	Oficina Asesora de Planeación Todos los procesos

3.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta la importancia de realizar rendición de cuentas como una manera de brindar a los ciudadanos información clara y comprensible mediante espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública (planeación, presupuesto, ejecución y seguimiento y evaluación)", EMPOPASTO S.A. E.S.P., realizará las siguientes actividades enfocadas a crear una estrategia continua:



	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

Tabla 4. Componente 3. Rendición de Cuentas

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Subcomponente 1. Información confiable y comprensible dirigida a los públicos de interés	1.1 Dentro del plan de Comunicaciones, contemplar acciones que permitan la información permanente a los medios masivos de comunicación sobre la gestión que adelanta la empresa en materia de políticas, programas y proyectos y resultados de la encuesta de satisfacción al usuario NSU, resultados de informes de gestión que impacten a los grupos de interés. Información reelevant y de impacto sobre la gestión año post-pandemia.	Piezas de comunicación/ Boletines de prensa, entrevistas, agenda de medios con voceros seleccionados por Gerencia.	Permanente	Comunicaciones/ Planeación / Subgerencia Técnica - Gerencia
	1.2 Elaborar, revisar, ajustar el manual de imagen corporativa que contenga los lineamientos acerca de la Imagen Corporativa de Empopasto (dadas las condiciones por pandemia)	Protocolo o documento elaborado	Permanente	Comunicaciones
	1.3 Posicionamiento imagen corporativa: a través de encuentros virtuales con la comunidad y estrategias de comunicación focalizadas en fortalecer indicadores como: Recaudo, disminución de cartera, PQR entre otros que se vieron fuertemente afectados por pandemia.	Campañas en lenguaje comprensible y Plan de medios	Permanente	Comunicaciones Gerencia - Subgerencia SocioAmbiental
	1.4 Participación en eventos institucionales híbridos y/o sectoriales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales de la empresa y su compromiso social con la comunidad	Memorias, elementos de participación a foros, Congresos Sectoriales, Mesas de Diálogo virtuales y eventos híbridos.	Permanente	Comunicaciones
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.1 Gestión socioambiental para la recuperación y sostenibilidad del sistema hídrico y sus ecosistemas asociados a través de procesos participativos y educación ambiental.	Adelantar procesos de gestión socioambiental en humedales, quebradas y ecosistemas estratégicos para el recurso hídrico.	Enero a Diciembre	Socioambiental
	1.2 Realizar actividades de sensibilización y capacitación con actores sociales e institucionales,	Reuniones virtuales sociales con la comunidad	Enero a Diciembre	Socioambiental
Subcomponente 3. Acciones de información, diálogos e incentivos	1.1 Generar espacios de diálogo entre la empresa y grupos de interés, mediante capacitación, acompañamiento o reconocimiento de experiencias.	Realizar encuentros virtuales o híbridos según circunstancias con los grupos de interés	Permanente	Gerencia Comunicaciones Unidad Estratégica Subgerencia Técnica Subgerencia Comercial Subgerencia Socioambiental
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1.1 Diligenciar la matriz de seguimiento de proyectos e informar a las diferentes áreas sobre el cumplimiento de metas	Avance del plan estratégico	Permanente	Planeación
	1.2 Construcción y divulgación del plan estratégico 2021 - 2024	Avance del plan estratégico	Permanente	Planeación - Comunicaciones
	1.2 Elaboración de informes de gestión semestrales	Avance del plan estratégico	Permanente	Planeación

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

3.4. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de EMPOPASTO S.A. E.S.P., y satisfacer las necesidades de los usuarios enmarcado en la Política Integral de la empresa, en el nivel de satisfacción del cliente.


EMPOPASTO S.A. E.S.P., tiene incluido el tema de servicio al cliente dentro de sus planes institucionales, de modo que sus actividades puedan ser objeto de verificación y seguimiento.

- Atención al usuario a través de la línea 116. (Call Center)
- Fortalecimiento de los canales de atención.

3.4.1. Estrategia de atención al ciudadano

Tabla 5. Componente 4. Atención al Ciudadano

COMPONENTE 4 : ATENCION AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
SUBCOMPONENTE 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	5.1 Incrementar las campañas de comunicación efectiva por medio de redes sociales , piezas publicitarias en las cuales se resuelvan las dudas mas frecuentes del usuario, así mismo se generara la información respectiva al respaldo de la factura.	Banners piezas publicitarias, facturas con información , videos	diciembre 2022	Coordinacion de Pqrs Dir. Tecnica comercial Profesional Cartera Comunicaciones
	5.2 Realizar reuniones de solicializacion a vocales de control y otros actores y grupos de interés para tratar temas específicos de la prestación del servicio con el fin de que la información socializada sea multiplicada hacia los demás usuarios dentro de las competencias y área de influencia de cada uno de los vocales y líderes que asisten a estos espacios, por el momento virtuales dada la complejidad de la declaratoria de pandemia.	Registro fotográfico , listas de asistencia , encuesta basica a usuario	diciembre 2022	Coordinacion de Pqrs Oficina Asesora Juridica Sugerencia socio ambiental Redes
	5.3 Realizar reuniones semestrales con el delegado en servicios públicos domiciliarios para Pasto , con el fin de tener conocimiento de las situaciones más especiales y reiterativas presentadas ante la Superintendencia en relación con la atención brindada a los usuarios desde la empresa y buscar desde dicha entidad la retroalimentacion con el fin de generar mejoras en la prestación del servicio	Registro fotográfico , listas de asistencia ,acta	diciembre 2022	Comercial - Coordinacion de Pqrs
	5.4 Participar en la organización de la celebración del día del usuario y vocal de control , la cual se coordina con otras empresas prestadoras de servicios públicos y la SSPD	Presupuesto , registro fotográfico , listas de asistencia	diciembre 2022	Comercial - Coordinacion de Pqrs
	5.5. Continuar con la encuesta NSU que mide el nivel de satisfacción del usuario y su divulgación a nivel directivo para el análisis y toma de decisiones	Contratación de la encuesta para 2021	diciembre 2022	Comercial

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

3.4.2. Canales institucionales de atención al ciudadano

En virtud de garantizar diversos mecanismos y espacios de comunicación entre la empresa y los ciudadanos, se tiene establecido y se continuará con el mantenimiento de los mismos a través de:

- Atención de Peticiones, quejas y reclamos en la oficina ubicada en la Sede Centro.
- Atención de PQRs a través de Página Web www.empopasto.com.co
- Actualización permanente de la información publicada en la página web de EMPOPASTO S.A. E.S.P.
- Grupo de Atención al Ciudadano encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual, vía telefónica y buzones físicos ubicados en la Entidad.

3.5. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.


Definiciones

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución¹.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones².
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud³.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

¹ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.2

² Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

³ Ibídem cit. 4.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Recepción

La ventanilla única de Gestión Documental de EMPOPASTO S.A. E.S.P, tiene como una de sus funciones la recepción, radicación, digitalización, reparto de los documentos que llegan a la Entidad y radicación del documento en el sistema documental ORFEO, el cual facilita el control y el seguimiento de los documentos.

La Empresa dispone de canales y formatos de atención al ciudadano disponibles física y electrónicamente para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁴ los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.


Seguimiento

Se mantendrá el Sistema de Gestión documental – ORFEO, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, que permite hacer seguimiento oportuno a las respuestas de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Elaborar mensualmente informes sobre servicio al cliente, que incluye las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

⁴ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado. Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

Control

La Oficina de Control Interno Disciplinario se encargará de adelantar las investigaciones y procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos, en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

De igual manera, la Oficina de Control Interno, vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirá un informe semestral a la administración de la entidad.


Veedurías ciudadanas

Este plan contempla entre otras acciones el llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas, evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas y facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

3.5.1. Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información

Tabla 6. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información

COMPONENTE 5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Validar el grado de implementación de la Ley 1712 de 2014 y generar la retroalimentación respectiva a los involucrados en el proceso.	Matriz de Autodiagnóstico Informe Planes de Acción	Febrero de 2022 (Primera semana)	Oficina Asesora de Planeación / Control Interno de Gestión / Oficina Asesora Jurídica / Tics / Gestión Documental / Atención al Cliente
	1.2 Elaborar los planes de acción respectivos para incrementar el grado de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Protocolo o documento elaborado	Marzo del 2022	Todos los procesos
	1.3 Realizar el seguimiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014	Informe de Seguimiento	Abril del 2022	Control Interno de Gestión
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Estudio de concepto jurídico sobre la información pública y su aplicación en la empresa	Informe	Febrero de 2022 (Primera semana)	Oficina Asesora Jurídica
	2.2 Actualizar y unificar el procedimiento para atención de PQRS incluyendo los requisitos de transparencia pasiva y de monitoreo del acceso a la información pública	Procedimiento actualizado	Marzo del 2022	Oficina Asesora Jurídica / Tics / Gestión Documental / Atención al cliente
Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Gestionar el acompañamiento de un asesor para la elaboración e implementación de los instrumentos de gestión de la información	Contrato de Asesoría que incluya como obligación el componente de elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Febrero del 2022	Oficina Asesora Jurídica
	3.2 Validar los productos entregados	Instrumentos de Gestión de la Información	Junio del 2022	Oficina Asesora Jurídica / Tics / Gestión Documental / Atención al cliente
Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 1. Adelantar las actualizaciones posibles de acuerdo a la Res. 1519 - 2020 2. Realizar acercamientos con entidades para poder lograr la implementación del portal, bajo convenio de reciprocidad. 3. Realizar gestión para contactar a los diseñadores del portal de EPM que cumple con el portal de excelencia.	Página Web Actualizada	Marzo del 2022	TICS
	4.2 Gestionar la adquisición y puesta en funcionamiento de equipos que permitan la atención de usuarios con capacidades diversas	Equipos Personal Capacitado Informes	Junio de 2022	Subgerencia Comercial / Gestión Humana / Tics
Subcomponente 5. Monitoreo	5.1 Elaborar un informe de las solicitudes de acceso a la información según los lineamientos establecidos	Informe	Permanente	Oficina Asesora Jurídica / Gestión Documental / Atención al Cliente

	EMPOPASTO S.A. E.S.P NIT 891200686-3			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO DE-PL-01	VERSIÓN 1	VIGENCIA 31-Ene-22

Anexo. Mapa de Riesgos de Corrupción

Código	Riesgo	Tipo	Consecuencia	Causas	Controles	Prob riesgo inherente	Impacto riesgo	Zona inherente	Prob riesgo residual	Impacto riesgo	Zona residual
R-2022-0182	Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado, en el manejo de los insumos químicos empleados en el tratamiento de agua	Corrupción	* Pérdida económica para la empresa. * Beneficio económico de proveedores y funcionarios	Especificaciones de los insumos químicos por fuera o debajo de lo requerido normativamente, Uso descontrolado de insumos químicos de tratamiento del agua	Recepción controlada de Insumos Químicos, según pedido previo y remisión del proveedor, en cuanto a cantidad y calidad del producto. Control de calidad de coagulante y alcalinizante por cargamento recibido., Uso controlado de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua.	3	4	MEDIO -ALTO	1	2	BAJO
R-2022-0189	Indebido Interés en proceso de selección y celebración de contratos	Corrupción	Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales. Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales. Pérdida de la imagen y credibilidad institucional Afectación en la ejecución presupuestal y sobrecostos. Afectación del patrimonio público a favor de un particular	Omisión y/o acción dolosa que vulnere el control registro y verificación de información por parte del área jurídica Manipulación de información y documentación del proceso de selección por parte del personal con intereses particulares. Extralimitación de funciones por parte de servidores públicos en toma de decisiones Tráfico de influencias., Deficiencia en el reporte de información de los componentes de acueducto.	El proceso de adquisición de bienes y servicios está enmarcado en procedimientos previos como: planeación, Especificaciones Técnicas, Expedición de Disponibilidad Presupuestal, Autorización del ordenador del gasto y toda la contratación se encuentra supedita a la evaluación de las propuestas por parte de un comité designado por la gerencia. Adecuada aplicación de la normatividad vigente, formatos y procedimientos por parte de la Oficina Asesora Jurídica	3	3	MEDIO	1	1	BAJO



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

Código	Riesgo	Tipo	Consecuencia	Causas	Controles	Prob riesgo inherente	Impacto riesgo	Zona inherente	Prob riesgo residual	Impacto riesgo	Zona residual
				<p>Carencia de obligatoriedad en la entrega de planos récord de obra construida por parte de entidades del orden municipal, urbanizadores y/o constructores</p> <p>Ofrecimiento de dádivas o prebendas a los funcionarios que gestionan el proceso selectivo</p> <p>Dilatar el trámite y definición del proceso selectivo sin justificación</p>							
R-2022-0195	Omissiones frente a los requisitos y acciones en relación con la prestación del servicio.	Corrupción	<p>Investigaciones disciplinarias.</p> <p>Facturación con datos erróneos.</p> <p>Detrimiento patrimonial de la empresa.</p> <p>Estratos y Usos no corresponde a Estratificación Oficial</p>	<p>Tráfico de influencia o recepción de dádivas para beneficio del funcionario o de un tercero.</p> <p>Debilidades en el seguimiento a actividades comerciales catalogadas de alto riesgo.</p> <p>Debilidades en los controles de los sistemas de información</p>	<p>Cruces de las bases de datos de estratificación de los predios del municipio Vs. Información registrada en el sistema de información AQVA PLUS de EMPOPASTO</p> <p>Controles en los procedimientos (Segundas revisiones - filtros)</p>	3	3	MEDIO	1	1	BAJO
R-2022-0201	La seguridad y custodia inadecuada de los elementos de bodega y activos puede provocar la pérdida, hurto o daño de elementos.	Corrupción	<p>Posible hurto o daño de elementos de bodega.</p>	<p>Permitir el ingreso a bodega de personal no autorizado.</p> <p>Daño o afectación de la información captada en cámaras de Seguridad.</p>	<p>Cumplir procedimiento de recepción y entrega de mercancías</p> <p>Entrega de mercancías con documento salidas de almacén y solo en caso de emergencia y fines de</p>	3	3	MEDIO	2	2	BAJO



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

Código	Riesgo	Tipo	Consecuencia	Causas	Controles	Prob riesgo inherente	Impacto riesgo	Zona inherente	Prob riesgo residual	Impacto riesgo	Zona residual
				<p>Descuido o controles inadecuados de seguridad y salidas de almacén.</p> <p>Falta de actitud y compromiso del Contratista e Interventor, en la adecuada implementación y seguimiento respectivamente, de los planes propuestos</p>	<p>semana salidas manuales y en casos de emergencias debidamente autorizados</p> <p>Mantenimiento preventivo y/o reparación oportuna de cámaras de seguridad de la empresa</p>						
R-2022-0203	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros en los procesos de compra, contratación llevados a cabo en nombre de Empopasto S.A. E.S.P.	Corrupción	Desviación de recursos públicos para beneficiar a un tercero	<p>Favorecer a proveedor o contratista con la asignación de contratos</p> <p>Tratamiento inadecuado de información sensible para la selección de proveedores de alto impacto.</p>	<p>Activación de comité de compras para todas aquellas compras que lo requieran.</p> <p>Dar cumplimiento a los procedimientos establecidos en el proceso de gestión logística, como son, selección de evaluación y reevaluación de proveedores; adquisición de bienes y servicios</p>	3	3	MEDIO	1	1	BAJO
R-2022-0206	Recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros	Corrupción	<p>Investigaciones por parte de los Entes de Control y/o sanciones disciplinarias, penales y fiscales.</p> <p>Imagen negativa de la Empresa</p>	<p>Falta de conocimiento de la Ley Anticorrupción 1474 de 2011.</p> <p>Falta de actitud, compromiso y ética profesional</p>	Solicitar la apertura de investigación por la Oficina de Control Interno de Gestión y la Oficina de Control Interno Disciplinario	1	3	MEDIO-BAJO	1	1	BAJO
R-2022-0209	Recibir o solicitar dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros	Corrupción	<p>Investigaciones por parte de los Entes de Control y/o sanciones disciplinarias, penales y fiscales.</p>	Falta de conocimiento de la Ley Anticorrupción 1474 de 2011.	Solicitar la apertura de investigación por la Oficina de Control Interno de Gestión y la Oficina de Control Interno Disciplinario	1	3	MEDIO-BAJO	1	1	BAJO



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

Código	Riesgo	Tipo	Consecuencia	Causas	Controles	Prob riesgo inherente	Impacto riesgo	Zona inherente	Prob riesgo residual	Impacto riesgo	Zona residual
			Imagen negativa de la Empresa	Falta de actitud, compromiso y ética profesional							
R-2022-0214	Cliente ofrece dadas para la alteración de los resultados de Laboratorio de medidores	Corrupción	Afecta la imagen del laboratorio y pérdida de acreditación	Intereses personales del cliente (Finanzas)	<p>El personal del laboratorio se compromete por medio del Acta de compromiso y confidencialidad (LM-F-35) a no ceder ante presiones financieras.</p> <p>En el Procedimiento Servicio al Cliente (LM-P-01), se definen los métodos de comunicación con el cliente donde se especifica que la comunicación es centralizada con el coordinador del laboratorio</p> <p>También se cuenta con el Acuerdo de servicio de calibración en donde el laboratorio declara que la única persona con autoridad para hablar por el laboratorio es el coordinador</p>	2	4	MEDIO	1	2	BAJO
R-2022-0255	Uso inapropiado del poder para utilizarlo en desviación de planes y proyectos a favor de terceros. Desviación de la gestión de lo público hacia beneficio privado.	Corrupción	<p>Incumplimiento de metas.</p> <p>Investigaciones y sanciones de los entes de control.</p> <p>Detrimento patrimonial. Mala consecución de presupuesto.</p>	<p>Compromisos políticos.</p> <p>Evasión de la norma para favorecer a terceros,</p> <p>Desconocimiento de los riesgos de corrupción.</p> <p>Inadecuado manejo administrativo.</p>	<p>Aplicación de la política de ética y transparencia.</p> <p>Mecanismos de Gobierno Corporativo, Rendición de cuentas, Socializar riesgos de corrupción con los trabajadores de la empresa.</p> <p>Formular el Plan anticorrupción de cada</p>	1	4	MEDIO	1	2	BAJO



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

Código	Riesgo	Tipo	Consecuencia	Causas	Controles	Prob riesgo inherente	Impacto riesgo	Zona inherente	Prob riesgo residual	Impacto riesgo	Zona residual
			<p>Afectación en la prestación del servicio.</p> <p>Ausencia de información para la correcta liquidación de contratos.</p> <p>Deficiencias en la prestación del servicio y afectación en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales.</p> <p>Procesos sancionatorios, disciplinarios, fiscales y penales.</p> <p>Pérdida de la imagen y credibilidad institucional.</p> <p>Afectación en la ejecución presupuestal y sobrecostos.</p>	<p>Ausencia de criterio por parte del personal Directivo.</p> <p>Falta de sentido de pertenencia.</p> <p>Ausencia en la claridad de la necesidad del personal a contratar.</p> <p>Concentración de supervisión de contratos en un solo colaborador.</p> <p>Incumplimiento de la regulación u omisión de requisitos en materia de adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Manipulación de información y documentación del proceso por parte de servidores y colaboradores con intereses particulares.</p> <p>Omisión a las herramientas de gestión, registro y verificación de ejecución de contratación.</p>	<p>vigencia., Seguimiento cuatrimestral al plan anticorrupción y a los riesgos de corrupción.</p> <p>Procedimiento GH-PR-01 de selección, vinculación, traslado y desvinculación. (cada vez que se requiera),</p> <p>Procedimiento de contratación. (cada vez que se requiera)</p> <p>Informes de supervisión de contratos. (cada vez que se requiera)</p> <p>Capacitaciones a los Supervisores</p> <p>Aplicación de los procedimientos para la correcta y oportuna liquidación de los contratos. Seguimiento, monitoreo y control a la supervisión</p>						
R-2022-0262	Pérdida de confidencialidad de la información.	Corrupción	<p>Favorecimiento a particulares.</p> <p>Acciones que afecten la imagen o el</p>	<p>Utilización indebida de la información.</p> <p>Entrega de información privilegiada para intereses particulares.</p>	<p>Controles de seguridad configurados a través del</p> <p>Directorio Activo.</p>	3	4	MEDIO -ALTO	1	2	BAJO



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

Código	Riesgo	Tipo	Consecuencia	Causas	Controles	Prob riesgo inherente	Impacto riesgo	Zona inherente	Prob riesgo residual	Impacto riesgo	Zona residual
			funcionamiento de la Empresa.		<p>Creación de perfiles y roles para uso de las aplicaciones. (cuando se requiera)</p> <p>Firma de compromiso de confidencialidad de información. (cuando se requiere)</p> <p>Responsabilidades incluidas en el Manual de Funciones en relación al manejo de la información institucional. (cuando se requiera)</p>						
R-2022-0266	Pérdida o deterioro de información representada en documentos de archivo (Física o digital).	Corrupción	<p>Demandas.</p> <p>Publicación inadecuada de la información.</p> <p>Alteración de información.</p> <p>Información no confiable.</p> <p>Afectación a la imagen.</p> <p>Costos por reprocesos.</p> <p>Reconstrucción de expedientes.</p> <p>Deterioro de la documentación.</p>	<p>Intereses particulares., Malas intenciones del personal saliente.</p> <p>Falta de Inducción.</p> <p>Uso Inadecuado de las plataformas tecnológicas.</p> <p>Robo físico de los archivos.</p> <p>Fraude por la sustitución de documentos de archivos originales que está en custodia de Gestión documental.</p> <p>Acciones antrópicas, desastres naturales, que pueden provocar la destrucción total o parcial del archivo.</p>	<p>Actividades de reprografía a los expedientes de los procesos que gestionan información crítica. (cuando se requiera)</p> <p>Diligenciamiento del acta de entrega del cargo, durante la ausencia temporal o definitiva de un trabajador. (cuando se requiera)</p> <p>Existencia del inventario documental del archivo central y su actualización según transferencias documentales</p> <p>Políticas establecidas de custodia de archivos.</p> <p>Procedimientos de inducción y reinducción</p>	4	4	MEDIO-ALTO	2	2	BAJO



EMPOPASTO S.A. E.S.P
NIT 891200686-3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO
DE-PL-01

VERSIÓN
1

VIGENCIA
31-Ene-22

Código	Riesgo	Tipo	Consecuencia	Causas	Controles	Prob riesgo inherente	Impacto riesgo	Zona inherente	Prob riesgo residual	Impacto riesgo	Zona residual
			Dificultad en la administración de archivos.	Depósitos de archivo insuficientes para administrar la documentación producida durante cada vigencia., Daños que afectan el depósito de archivo (inundaciones).	aplicados al personal nuevo y actual. Se realiza control de préstamos de documentos.						
R-2022-0267	Tráfico de influencias en los procesos de la empresa.	Corrupción	Falta de confiabilidad en el resultado de la auditoria. Investigaciones disciplinarias.	Amiguismo y dádivas	Elaboración y socialización del Código de Ética de la empresa.	4	4	MEDIO-ALTO	2	2	BAJO