

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1 **NORMATIVIDAD**

1.1 **Ley 1474 del 12 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción)**

Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Define diferentes clases de responsabilidad para los servidores públicos, con el objeto de garantizar transparencia en las actividades que cumple la administración. Define aspectos para continuar atacando los actos de corrupción y endurece las sanciones para algunas conductas.

1.2 **Decreto 124 de enero de 2016**

Señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el art. 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento de “Estrategia para la construcción del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAYAC), anexo a dicho Decreto. Cada entidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contemple los seis (6) componentes

2 NUESTRO COMPROMISO

Nuestro compromiso con los grupos de interés: defendemos nuestros valores corporativos buscando generar confianza y credibilidad en nuestros grupos de interés.

De acuerdo con lo establecido por el decreto 2641 de 2012, el cual fue compilado por el decreto 1081 de 2015; para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

3 GENERALIDADES

Definición de corrupción

Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (Decreto 2641 de diciembre de 2012 de la Presidencia de la Republica).

Mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados (transparencia Internacional).

Gestión del Riesgo de Corrupción

Es el procedimiento mediante el cual la empresa identifica, evalúa, previene y controla los riesgos asociados a prácticas corruptas dentro de sus actividades y operaciones. Su principal fin es reducir la probabilidad de que ocurran hechos de corrupción, prevenir afectaciones a la reputación de la entidad, y asegurar el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y de las políticas de la empresa.

Este procedimiento suele incluir varias etapas clave:

1. Identificación de riesgos: se realiza la identificación de los posibles riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad donde existe mayor vulnerabilidad a la corrupción.

2. Evaluación y análisis: Una vez identificados los riesgos, se evalúan en términos de su probabilidad de ocurrir y las consecuencias que tendrían en la organización. Esta evaluación ayuda a priorizar los riesgos y establecer medidas de mitigación.
3. Divulgación de políticas y procedimientos de control: La entidad cuenta con dos (2) políticas de riesgos, la Política de cero tolerancias frente al fraude la corrupción y el soborno y la política de gestión integral de riesgos; las cuales se socializan y se divulgan en los diferentes canales internos de la empresa, además cuenta con un canal de transparencia para reportar casos de corrupción, y poner en marcha medidas de auditoría y control para evitar que la corrupción ocurra.
4. Prevención y capacitación: Impulsar programas de formación ética para empleados y directivos, así como fomentar una cultura organizacional que rechaza la corrupción y valore la transparencia.
5. Monitoreo y seguimiento: se realiza seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, auditorías internas periódicas, vigilando el cumplimiento de las políticas anticorrupción, y tomando acciones correctivas cuando sea necesario.
6. Respuesta a incidentes: En caso de que se detecte algún acto de corrupción, es esencial contar con un protocolo para investigar, sancionar y remediar la situación, así como para prevenir futuros incidentes.

La gestión de riesgos de corrupción ayuda a preservar la transparencia de la empresa no solo ayuda a evitar consecuencias legales y económicas, sino que también refuerza la confianza pública y la integridad organizacional.

4 POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA FRENTE AL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. comprometida con el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos hace manifiesta su posición de “Cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional.

Por lo tanto, adopta la política de “Cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno” y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Lineamientos política de cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno

1. Actuar de los empleados de Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P.
2. Cultura ética
3. Relacionamiento transparente
4. Gestión y seguimiento
5. Denuncia

5 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Tabla 1 Mapa de riesgos de corrupción

Código del riesgo	Proceso	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R1	Proceso gerencial	Concentración de autoridad o exceso de poder	Muy baja	Menor	Aceptable
R2		Inadecuada toma de decisiones	Muy baja	Menor	Aceptable
R3	Gestión comercial	Manipulación de contratos y licitaciones	Muy baja	Moderada	Aceptable
R4		Sobornos y pagos ilegales para el acceso a servicios	Muy baja	Moderada	Aceptable
R5		Alteración de datos y registros	Muy baja	Moderada	Aceptable
R6		Uso inadecuado de datos personales de usuarios	Muy baja	Menor	Aceptable
R7	Adquisición de bienes y servicios	Manipulación de la contratación	Muy baja	Moderada	Aceptable
R8		Celebrar contratos o convenios o iniciar su ejecución, sin cumplir con los requisitos legales	Muy baja	Moderada	Aceptable
R9		Actos indebidos en la administración de los contratos	Muy baja	Menor	Aceptable
R10	Comunicaciones y relaciones	Ocultar o divulgar información con carácter	Muy baja	Menor	Aceptable

Código del riesgo	Proceso	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
		reservado de manera intencional			
R11	Gestión del talento humano	Manipulación en la vinculación de personal	Muy baja	Moderada	Aceptable
R12		Manipulación en la liquidación y pago de salarios y prestaciones sociales	Muy baja	Moderada	Aceptable
R13		Ocultar información de relaciones familiares	Muy baja	Menor	Aceptable
R14		Omitir, dilatar o evitar procesos disciplinarios	Muy baja	Menor	Aceptable
R15	Gestión de tecnología de información	Uso indebido de la información	Muy baja	Menor	Aceptable
R16		Falta de control en la gestión de ciberseguridad	Muy baja	Moderada	Tolerable
R17	Gestión financiera	Realizar pagos no procedentes para favorecer un interés propio o de terceros	Baja	Moderada	Tolerable
R18		Inclusión de rubros presupuestales no aprobados en el presupuesto de la unidad	Baja	Moderada	Tolerable
R19	Gestión servicios corporativos	Utilizar los bienes de la Entidad en beneficio propio o en favor de un tercero debido a manejos y/o controles inadecuados	Baja	Moderada	Tolerable
R20		Hurto de bienes o insumos propiedad de la unidad	Muy baja	Menor	Aceptable
R21	Asuntos legales	Procesos judiciales y/o conciliaciones en la que se evidencie beneficios propios a contratistas/funcionarios y/o a particulares	Muy baja	Moderada	Aceptable
R22	Gestión social	Manipulación de programas de asistencia social	Muy baja	Mínima	Aceptable
R23		Nepotismo en la asignación de proyectos sociales	Muy baja	Menor	Aceptable
R24	Gestión ambiental	Uso inadecuado en la gestión de biosólido	Muy baja	Moderada	Aceptable
R25	Almacén	Hurto de bienes o insumos propiedad de la unidad	Muy baja	Menor	Aceptable

Código del riesgo	Proceso	Escenario de riesgo	Probabilidad	Consecuencia	Nivel de Riesgo
R26		Recibir mercancía imperfecta o dañada por falta de revisión en el momento de la entrega	Muy baja	Menor	Aceptable

6 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta	Producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1	Socializar la Política de cero tolerancias frente al Fraude, la corrupción y el soborno por diferentes medios o mecanismos a los grupos de interés.	Una (1) socialización a la Política (pieza de comunicaciones) Inclusión de la política en la inducción y reinducción	Política socializada	Planeación	Febrero - abril 2025
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Actualización del mapa de riesgos de corrupción por procesos	Matriz con los riesgos de corrupción de los procesos de la empresa	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Planeación	Mayo y octubre de 2025
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Envío de un (1) correo electrónico al grupo de interés empleados. Envío de un (1) correo electrónico al grupo de interés Proveedores. Una (1) Publicación en la página web (público en general)	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción	Planeación	Abril de 2025
	3.1	Presentación a la Junta Directiva el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Dos (2) presentaciones a la JD	Presentación de P.P de los riesgos de corrupción	Planeación	Mayo y octubre de 2024
Subcomponente 4 Monitorio y revisión	4.1	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web	Dos (2) actualizaciones o las que se requieran según las novedades	Mapa de Riesgos de Corrupción en página web	Planeación y equipo directivo	Mayo y octubre de 2025

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción dos (2) veces al año	Dos (2) seguimientos a la matriz de riesgos de corrupción	Archivo Excel seguimiento a matriz de riesgos	Planeación	Mayo y octubre de 2025
Componente 2: Racionalización de Tramites						
Subcomponente	Actividades		Meta	Producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1	Revisión y (de ser necesario) ajuste de los tramites y otros procedimientos administrativos existentes	Una (1) Revisión y ajuste	Acta de reunión de la revisión de los trámites de los servicios Tramites y OPA ajustados y publicados en el aplicativo SUIT	Comercial	Junio de 2025
Subcomponente 2 Priorización de trámite	2	Revisión de las variables internas y externas que afectan el trámite u otros procedimientos administrativos	Una (1) Revisión y ajuste	Acta de revisión de variables internas y externas	Comercial	Junio de 2025
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3	Fortalecer la posibilidad de radicación de PQR'S a través de la página web	Contar con una plataforma, amigable, interactiva y funcional para los usuarios	Página web - pestaña de plataforma de radicación de PQR'S en línea	Comercial	Junio de 2025
	4	Revisión de la opción de pagos en línea que se encuentra en la página web	Validar o verificar su funcionamiento e identificar si existen aspectos por mejorar	Acta de reunión de revisión de la página web	Comercial	Junio de 2026
Subcomponente 4 Interoperabilidad	5	Validar y revisar en la página web los trámites y otros procedimientos administrativos (consulta para otras entidades y grupos de interés)	Mantener actualizados los trámites y otros procedimientos en la página web	Tramites y OPA ajustados y publicados en la página web	Comercial	Febrero - diciembre 2025
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta	Producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Publicación de informe de sostenibilidad (escrito)	Una (1) publicación informe de sostenibilidad en la página web (público en general)	Informe publicado en la página web	Elaboración: Proyectos Divulgación: Comunicaciones	Segundo trimestre 2025
	1.1	Producir y divulgar contenidos de valor para socializar con los diferentes grupos de interés los resultados y avances de la gestión de la empresa	Cuarenta y ocho (48) contenidos publicados con información clara, veraz y oportuna de la empresa, sus avances técnicos, ambientales y sociales o temas de interés o impacto en las comunidades donde Aguas Nacionales tiene	Contenidos de interés publicados en páginas web y/o redes sociales.	Comunicaciones	Febrero - diciembre de 2025

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
			programas, proyectos o iniciativas.			
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Realizar espacios de socialización y diálogo (visitas guiadas, encuentros, conversatorios o socializaciones) con grupos de interés con los diferentes grupos de interés.	Doce (12) espacios de socialización con grupos de interés de Aguas Nacionales	Eventos realizados, soportados en actas de reunión o actas de asistencia y/o registro gráfico.	Gestión Social/Comunicaciones	Noviembre - diciembre de 2025
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	Campañas internas multiformato para incentivar y promover la cultura de rendición de cuentas en los colaboradores de Aguas Nacionales EPM de cara a todos los públicos de interés	4 campañas o piezas comunicacionales en los diferentes canales internos de la empresa	Piezas de comunicaciones en medios físicos y digitales internos de la empresa	Comunicaciones	Febrero - diciembre de 2025
	3.1	Consultar a los grupos de interés los temas más relevantes de los cuales sería deseable tener más información sobre las acciones, avances y beneficios ambientales o sociales de la empresa	2 campañas o piezas comunicacionales en los diferentes medios digitales propios para incentivar a la ciudadanía la retroalimentación de los temas relevantes de la gestión de la empresa	Piezas de comunicaciones en medios digitales propios de Aguas Nacionales	Comunicaciones	Febrero - diciembre de 2025
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Autoevaluación y análisis de las métricas de los resultados de campañas relacionadas con la rendición de cuentas de la empresa	Dos (2) reuniones de autoevaluación y análisis de las métricas de campañas relacionadas con la rendición de cuentas de la empresa	Dos (2) presentaciones P.P de la autoevaluación y análisis de las métricas	Comunicaciones	Junio - diciembre de 2025
	4.1	Evaluación a visitas guiadas a los grupos de interés	Cincuenta (50) evaluaciones de visitas guiadas con grupos de interés de Aguas Nacionales	Informe de resultados	Gestión social	Febrero - diciembre de 2025
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta	Producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Reuniones de seguimiento con la Dirección del proyecto	Tres (3) reuniones	Actas de reunión	Comercial	Febrero - diciembre de 2025
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2	Fortalecer la posibilidad de radicación de PQR'S a través de la página web	Contar con una plataforma, amigable, interactiva y funcional para los usuarios	Página web - pestaña de plataforma de radicación de PQR'S en línea	Comercial	Junio de 2025
	2.1	Realizar medición de indicadores de satisfacción en la atención, tiempos de atención, tiempo de espera	Doce (12) mediciones	Resultado de los indicadores	Comercial	Enero - diciembre de 2025

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
		y quejas en la atención por medio del sistema Digiturno				
Subcomponente 3 Talento Humano	3	Fortalecer competencias (capacitaciones) en la protección de datos personales y en servicios públicos (Contrato de condiciones uniformes, esquema diferencial)	Dos (2) capacitaciones	Registro de capacitaciones	Comercial	Junio y diciembre de 2025
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4	Realizar la publicación mensual del informe de PQR'S en la página web	Publicación de informes de PQR'S	Informe de las PQR'S	Comercial	Enero - diciembre de 2025
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana (Encuesta de satisfacción)	Una (1) encuesta	Encuesta de satisfacción publicada en la web	Comercial	Diciembre de 2025
Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	Actividades		Meta	Producto	Responsable	Fecha
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1	Actualización datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Dos (2) actualizaciones	Portal de datos abiertos actualizado	Planeación	Junio y diciembre de 2025
	1.1	Divulgación y publicación en la página web de información según la ley 1712	Actividad permanente	Página web	Planeación/comunicaciones	Febrero - diciembre de 2025
	1.2	Publicación de la información de contratación	Actividad permanente	Página web, SECOP II y Gestión transparente de la contraloría	Contratación	Febrero - diciembre de 2025
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dando cumplimiento a las directrices del Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 (capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva)	100% de las solicitudes atendidas	Solicitudes de información pública atendidas	Jurídica/Todas las áreas	Febrero - diciembre de 2024
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3	Actualizar los instrumentos de gestión <ul style="list-style-type: none"> • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información • El Índice de Información Clasificada y Reservada 	Una (1) actuación de los instrumentos de gestión (o cuando se generen cambios representativos)	Instrumentos de gestión actualizados	Planeación/Comunicaciones/Jurídica	Julio de 2025

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4	Revisión y mejoras de accesibilidad a la página web de Aguas Nacionales	Tres (3) revisiones donde se verifique la accesibilidad en formatos alternativos comprensibles	Páginas web con mayor accesibilidad	Comunicaciones	Abril de 2025 agosto de 2025 diciembre de 2025
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5	Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Tres (3) publicaciones de informe de solicitudes de acceso a información	Informe de solicitudes de información publicado	Jurídica	Abril de 2025 agosto de 2025 diciembre de 2025