

**EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL
EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.**

**PLAN DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
2025**

Enero de 2025

PRESENTACION

La política pública de administración del riesgo adquiere vital importancia a partir de la entrada en vigencia de la ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y el Decreto 1122 de 2024, norma que reglamenta la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y la ética pública con el propósito de garantizar la protección de los recursos públicos, la prestación oportuna y eficiente de los bienes y servicios de la entidad, además de facilitar el normal desarrollo de las funciones de la empresa y promover el logro de sus objetivos.

La elaboración de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se constituye en una herramienta gerencial que fortalece el accionar del Estado y de manera particular el desarrollo del nivel local.

Para la formulación e implementación de esta estrategia la alta dirección se compromete a fortalecer el marco conceptual y jurídico de la política y a promover los valores y principios en que se soporta la función pública. Considerando las competencias, compromisos y motivación de cada uno de los servidores públicos, con el propósito de garantizar y mejorar la ejecución de los programas y procedimientos misionales y de apoyo de manera oportuna y efectiva.

En este sentido, el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano para EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E, de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, es el instrumento a utilizar para prevenir y controlar los posibles hechos de corrupción que puedan tener suceso dentro de la entidad, dando así cumplimiento a la función pública.

INTRODUCCION

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y el decreto reglamentario 2641 de 2012 “*Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública*”, El decreto 1122 de 2024 “*Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública*” se describe a continuación la estrategia de lucha contra la corrupción y la ética pública para EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E, de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, conforme a los lineamientos y estructura metodología recomendada por la secretaria de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.

A través del Decreto nacional No 124 del 26 de enero de 2016 “*Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto No 1081 de 2015 en lo relativo al plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano*” donde se realizó revisión actualización de la metodología diseñada en el año 2015, incorporando acciones de transparencia y acceso a la información pública y los mecanismos para hacer seguimiento al mapa de Riesgos de corrupción, señalando como estándares para y dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*”.

Y el Decreto 1122 DE 2024 “*Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública*” **Ámbito de aplicación.** Las entidades obligadas del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberán implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que para tales efectos establezca la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

En la cual se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los componentes, riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, acceso a la información, iniciativas adicionales y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política pública de administración del riesgo y atención al ciudadano, analiza en primera instancia el enfoque de las acciones de intervención y operación institucional propuestas para cada área o dependencia y responde además, a los ejes problemáticos identificados en los antecedentes, diagnóstico y contexto estratégico de la entidad articulado además, con la valoración del plan del desarrollo del municipio y del plan estratégico de la entidad.

Acciones soportadas en la garantía y protección de los recursos públicos y la prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios orientados al desarrollo integral de la función administrativa.

Por último, se valoran y evalúan los riesgos identificados y analizados por la política de administración, considerando los procesos causas y opciones de manejo definidas por los servidores públicos; para finalizar con la presentación, aprobación y publicación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACION INTRODUCCIÓN

- I.- **ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS**
Misión, Visión, Valores corporativos, Principios éticos
- II.- **DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACION PÚBLICA**
- III.- **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**
- IV.- **Objetivos del plan**
Objetivo genera, Objetivos específicos
- V.- **METODOLOGIA**
Mapa de Riesgos, identificación de riesgos de corrupción
- VI.- **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**
- VII.- **ESTRATEGIA ANTITRAMITES**
- VIII.- **BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN**
Rendición de cuentas
- IX.- **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
- X.- **CAUSAS INTERNAS**
- XI.- **MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS**
- XII.- **CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- XIII.- **INSTRUMENTOS DEL PLAN DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA**
- XIV.- **PROCESOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

PLAN DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA VIGENCIA 2022

I. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

MISION

EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E, patrimonio de los santarrosanos, somos una Empresa especializada en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, cumpliendo con la normatividad vigente, Certificados con la norma de calidad ISO 9001:2015.

Garantizar la calidad, cobertura y continuidad con sostenibilidad económica y ambiental para la satisfacción de los usuarios.



VISIÓN

Para el 2026 EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E. será una Empresa destacada en el Eje Cafetero, por la calidad y la eficiencia en la operación de los

Servicios que presta; con nuevas unidades de negocio, modernizada con nuevas tecnologías, sostenible ambientalmente y económicamente.





VALORES CORPORATIVOS

La empresa mediante Resolución 522 de noviembre de 2018, adopto el modelo Integrado de planeación y gestión, la resolución 534 de 2018, en su artículos primero, segundo y tercero adopto toda la política de valores corporativos.

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Código de Integridad para los servidores públicos de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. -E.I.C.E. de acuerdo a los principios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, dentro del 'código general' o 'código tipo' denominado, Código de Integridad, el cual cuenta con las características de ser general, conciso y por medio del cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del País. Cada uno de los valores que se incluyen en el Código, determinan una línea de acción cotidiana para los servidores, se definieron (5) valores así:

1.- Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2.- Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

3.- Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4.- Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

5.- Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Para la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTAROSA DE CABAL EMPOCABAL, E.S.P- E.I.C.E. La implementación del Código de Integridad será liderada por la **Dirección De recursos Humanos y la oficina de control interno** con el apoyo de todas las áreas de la entidad.

Principios Éticos

Los Principios éticos son las normas Internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Los principios éticos que se profesan las personas y los grupos de trabajo en EMPOCABAL E.S.P. E.I.C.E, son:

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas. Los bienes públicos son sagrados.
- La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía. Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten



II.- DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACION PUBLICA

Delitos contra la Administración Pública: La Ley 599 de 2000 en su Título XV, tipifica los delitos contra la administración pública, de acuerdo a sus características especiales como lo son el sujeto pasivo; en este caso el servidor público. La Constitución Política en su Artículo 123, define el servidor público como todos aquellos miembros que pertenecen a instituciones públicas y demás funcionarios del estado. Ellos están a disposición del estado y de la comunidad en general, ejerciendo sus funciones según lo previsto por la ley.

A continuación, se tipificarán los delitos, derivados de la de ciertas conductas que la constitución y la ley han definido como delitos y no como simples faltas disciplinarias.

Peculado por uso. El empleado oficial que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones.

Peculado por error ajeno. El empleado oficial que se apropie o retenga, en provecho suyo o de un tercero, de bienes que por error ajeno hubiere recibido.

Peculado por aplicación oficial diferente. El empleado oficial que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración o

custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste.

Peculado culposo. Modificado. El empleado oficial que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, o pierdan o dañen.

Concusión. El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquiera otra utilidad indebidos, o los solicite.

Cohecho propio. El servidor público que reciba para sí o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Peculado por apropiación: El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

Cohecho impropio. es cuando un servidor público que acepta para sí o para otro dinero u utilidad ya sea directa o indirectamente, por acto que debe ejecutar en el desempeño de sus funciones se le podrá configurar este delito.

Cohecho por dar u Ofrecer. comprende la acción de quien ofrece o da dinero a un servidor público, con el propósito de sobornarle.

Celebración indebida de Contratos Violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades. El empleado oficial que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades.

Interés ilícito en la celebración de contratos. El empleado oficial que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones.

Contrato sin cumplimiento de requisitos legales. El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

Del Tráfico de Influencias Tráfico de influencias para obtener favor de servidor público. El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.

Del enriquecimiento ilícito Enriquecimiento ilícito. El empleado oficial que por razón

del cargo o de sus funciones, obtenga incremento patrimonial no justificado.

Del prevaricato: Prevaricato por acción. El servidor público que profiera resolución, dictamen manifiestamente contrario a la ley. **Prevaricato por omisión.** El servidor público que omita, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior. **Prevaricato por asesoramiento ilegal.** El servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia.

De los abusos de autoridad y otras infracciones Abuso de autoridad por acto arbitrario o injusto. El empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto. **Abuso de autoridad por omisión de denuncia.** El empleado oficial que teniendo conocimiento de la comisión de un delito cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta a la autoridad, incurrirá en pérdida del empleo.

Revelación de secreto. El empleado oficial que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva. Utilización de asunto sometido a secreto o reserva. El empleado oficial que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones, y que deban permanecer en secreto o reserva.

Abandono del cargo. El empleado oficial que abandone su cargo sin justa causa.

Asesoramiento y otras ilegalmente represente, administrativo o policivo.

Actuaciones ilegales. El empleado oficial que litigue, gestione o asesore en asunto judicial, intervención en política. (El empleado oficial que forme parte de comités, juntas o directorios políticos o intervenga en debates o actividades de este carácter incurrirá en interdicción de derechos y funciones públicas de uno a tres años). * Parcialmente inexecutable, en cuanto a la prohibición del Art. 127, inc. 2 de la Constitución. Corte Constitucional, sentencia C-454 de 1993.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior los miembros de las corporaciones públicas de elección popular y las personas que ejercen funciones públicas de modo transitorio.

Empleo ilegal de la fuerza pública. El empleado oficial que obtenga el concurso de fuerza pública o emplee la que tenga a su disposición para consumir acto arbitrario o injusto, o para impedir o estorbar el cumplimiento de orden legítima de otra autoridad.

Omisión de apoyo. El agente de la fuerza pública que rehusé o demoré indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente.

De la usurpación de Funciones Públicas. Usurpación de funciones públicas. El particular que sin autorización legal ejerza funciones públicas.

Abuso de función pública. El empleado oficial que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan.

Simulación de investidura o cargo. El que únicamente simulare investidura o cargo

público o fingiere pertenecer a la fuerza pública.

Lavado de Activos. El lavado de activos es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos.

Financiación del Terrorismo, Es el apoyo financiero, de cualquier forma, al terrorismo o a aquellos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo. No obstante, es más complicado definir al terrorismo en sí mismo, porque el término puede tener connotaciones políticas, religiosas y nacionales, dependiendo de cada país.

El lavado de activos y la financiación del terrorismo. por lo general, presentan características de operaciones similares, sobre todo en relación con el ocultamiento, pero aquellos que financian el terrorismo transfieren fondos que pueden tener un origen legal o ilícito, de manera tal que encubren su fuente y destino final, que es el apoyo a las actividades terroristas.

De los delitos contra los empleados oficiales. Violencia contra empleado oficial. El que ejerza violencia contra empleado oficial, para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales.

Perturbación de actos oficiales. El que, por medio de violencia, o simulando autoridad, invocando falsa orden de la misma o valiéndose de cualquier otra maniobra engañosa, trate de impedir o perturbar la reunión o el ejercicio de las funciones de las corporaciones o autoridades legislativas, jurisdiccionales o administrativas, o de cualquier otra autoridad pública, o pretenda influir en sus decisiones o deliberaciones.

III.- EL PLAN DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA DE EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E. PARA EL AÑO 2025

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sancionatorios de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3" establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control interno y de Desarrollo Administrativo.

Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Conpes 3292 de 2004: Proyecto De Racionalización Y Automatización De Trámites (Agenda interna).

Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos.

Decreto Nacional 1599 de 2005: Adopta el Modelo Estándar de Control interno para el Estado Colombiano.

Ley 1150 de 2007: Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos.

Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia):

Reconoce el derecho de acceso a la información pública como fundamental. Obliga a las entidades a garantizar la disponibilidad de información clara, completa y accesible.

Decreto 124 de 2016:

Actualiza los lineamientos para la elaboración de planes anticorrupción, incluyendo estrategias específicas de transparencia y atención al ciudadano.

Decreto 1122 de 2024:

“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”

IV.- OBJETIVOS DEL PLAN.

Objetivo General

Implementar acciones que fortalezcan la transparencia, mitiguen los riesgos de corrupción y promuevan una atención eficiente al ciudadano.

Objetivos Específicos

1. Identificar y prevenir riesgos de corrupción.
2. Implementar mecanismos de acceso a la información pública.
3. Fomentar la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
4. Mejorar la eficiencia en los trámites y servicios ofrecidos.

V.- METODOLOGÍA

La metodología presentada es un avance significativo en la lucha contra la corrupción y promueve una visión integral para mejorar la atención al ciudadano. Sin embargo, su implementación enfrenta retos prácticos que deben ser abordados para garantizar su eficacia. A continuación, se analiza críticamente cada aspecto:

Mapa de Riesgos de Corrupción y Acciones y Medidas para Mitigar los Riesgos.

El establecimiento de criterios generales para identificar y prevenir riesgos de corrupción es crucial, pero también presenta ciertas limitaciones. La metodología destaca que los riesgos de corrupción tienen un impacto único e intolerable, lo cual es acertado desde una perspectiva ética. Sin embargo, al excluir las categorías de impacto de la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, podría limitarse el análisis del contexto específico de cada entidad.

Además, si bien la descripción del riesgo debe ser clara y sin ambigüedades, la ausencia de un marco sistemático para evaluar su impacto podría dificultar la asignación de prioridades a los riesgos identificados. La dependencia en registros históricos y memoria institucional para identificar debilidades y amenazas es útil, pero también podría ser insuficiente en casos donde la corrupción adopte nuevas formas que no se hayan registrado previamente.

Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción.

La inclusión de solo dos criterios para evaluar la probabilidad de materialización (“casi seguro” y “posible”) puede simplificar el análisis, pero también genera preocupaciones sobre la precisión. La falta de un rango intermedio o escalas adicionales podría limitar la capacidad de diferenciar entre riesgos que requieren una acción inmediata y aquellos que son menos urgentes.

Asimismo, la afirmación de que los riesgos de corrupción siempre tienen un impacto único, aunque ética y normativamente coherente, puede resultar inflexible en la práctica, especialmente al tratar con incidentes de bajo impacto financiero pero alta repercusión reputacional.

Valoración del Riesgo de Corrupción

El enfoque en controles preventivos y correctivos es acertado, pero su efectividad depende de la claridad y especificidad con la que se definan. El registro y la valoración de estos controles requieren recursos significativos y personal capacitado, lo cual podría ser un obstáculo para entidades con limitaciones presupuestales o administrativas. Además, la metodología no aborda cómo las entidades deben priorizar recursos entre diferentes riesgos de corrupción, lo cual es fundamental en un contexto de limitaciones.

Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La alineación de la política de administración de riesgos con la planificación estratégica es una fortaleza clave. No obstante, la metodología podría beneficiarse de una guía más detallada sobre cómo integrar estas políticas en los procesos operativos cotidianos de las entidades. También sería valioso incorporar ejemplos prácticos de cómo evitar o reducir riesgos específicos, para facilitar la implementación por parte de las entidades. El enfoque en la alta dirección como responsable principal de la administración de riesgos es adecuado, pero plantea dudas sobre el nivel de compromiso y supervisión que se puede esperar en la práctica. La falta de un mecanismo claro para responsabilizar a los jefes de área por la ineficacia de los controles podría debilitar el cumplimiento.

Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

La periodicidad de tres revisiones al año es adecuada para mantener un monitoreo constante. Sin embargo, la metodología no especifica los indicadores clave de desempeño (KPI) que deberían utilizarse para evaluar la efectividad de los controles y las medidas implementadas. Además, no se abordan las posibles consecuencias del incumplimiento en la actualización o el seguimiento de los mapas de riesgo, lo que podría generar laxitud en su implementación.

VI.- Mapa de Riesgos de Corrupción

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Proceso: PLANEACION ESTRATEGICA

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de los objetivos de calidad	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de objetivos de calidad	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los objetivos de calidad	agosto-30-2025	Financieros, técnicos y humanos
Incumplimiento de metas producto	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de metas de producto	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las metas producto	octubre-30-2025	Financieros, técnicos y humanos
Seguimiento en la ejecución del Plan Estratégico	Implementación de mecanismos de seguimiento al avance satisfactorio de la ejecución del Plan Estratégico	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al avance del Plan Estratégico	Junio-30-2025	Financieros, técnicos y humanos
Evaluación de satisfacción de usuarios Externos en evento de evaluación de la gestión	Capacitar al personal involucrado en el proceso GESTION COMERCIAL	Capacitar permanente el personal involucrado en los procesos misionales especialmente y/o los que interactúen directamente con el (los) usuario (s)	Dic-31-2025	Financieros, técnicos, tecnológicos, legales y humanos

Proceso: PLANEACION ESTRATEGICA – Contratación

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Desacuerdo	Promoción de la toma de decisiones en Comités Directivos contando con conceptos técnicos y jurídicos previos	Implementar las sesiones de trabajo en equipo y/o socialización de gestiones de las direcciones y propiciar espacios de sustentación de alternativas técnicas y jurídicas	Dic-31-2025	Humanos
Corrupción	Promoción de la transparencia en la selección objetiva de los contratistas	1) Promover la participación ciudadana en las etapas preparatorias, pre-contractual y post-contractual de los recursos financieros de la entidad	Dic-31-2025	Humanos

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento	Implementación de actividades de seguimiento a la ejecución de los contratos de toda índole	1) Promover la suscripción de acuerdos de gestión con los directivos que involucren la presentación de avances de contratos en comités directivos	Dic-31-2025	Humanos
Improvisación	Promoción de la cultura de planeación en la entidad	Hacer uso de las herramientas o instrumentos financieros y planear-ejecutar el trabajo en contraste con la programación de los instrumentos	Julio-31-2025	Humanos

Proceso: SISTEMAS Y COMUNICACIÓN

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Estructuración e implementación del Plan de Comunicaciones	Asignación de recursos financieros y demás necesarios para las actividades del Plan de Comunicaciones	Presupuestación de recursos financieros que garanticen la contratación del personal competente	Julio-30-2025	Financieros, técnicos y humanos
Incumplimiento actividades procedimiento sistemas	Asignación de recursos financieros y humanos para las actividades del Plan de Mantenimiento y Copias de Seguridad.	Presupuestación de recursos financieros que garanticen la contratación del personal competente.	Octubre- 30 - 2025	Financieros, técnicos y humanos
Publicación de comunicaciones e informes oficiales fuera de los términos reglamentarios	Análisis de Productos no conformes asociados a la actividad y toma de acciones contra los responsables	Tomar acciones correctivas asociadas a la actividad y tomar acciones disciplinarios y/o administrativas pertinentes	Marzo-30-2025	Financieros, técnicos y humanos

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Sobrecostos en los recursos financieros asociados al proceso de contratación	Aplicación de planeación en la programación o estimación de presupuesto	Investigar precios de mercado antes de formular el Plan de Compras por ítems asociados al proceso	Agosto -30-2025	Financiero y Legal.

Proceso: CALIDAD

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Insuficiencia en la adopción de las acciones requeridas por cada dependencia para llevar a cabo el modelo integrado de planeación y gestión.	Formulación e Implementación del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG	Desarrollo documental del modelo integrado de planeación y gestión - MIPG	Junio-30-2025	Financieros, técnicos y humanos
Deficiencia en la creación de procedimientos que faciliten la comprensión y trazabilidad de los procesos en las diferentes dependencias.	Actualización y creación de procedimientos en los desarrollos asociados al procedimiento de forma tal que haya claridad estructural en las acciones que realiza permanentemente cada dependencia.	Realizar la verificación de los procedimientos existente y diagnosticar la necesidad de creación de nuevos procedimientos para que cada dirección quede actualizada.	Noviembre-30-2025	Financieros, técnicos y humanos

Proceso: GESTION COMERCIAL

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos

Implementación del modelo integrado de planeación y gestión	Implementación de mecanismos de seguimiento a cumplimiento de objetivos del modelo integrado de planeación y gestión.	Documentar e implementar mecanismos de seguimiento al cumplimiento del modelo integrado de planeación y gestión.	Septiembre -30-2025	Financieros, técnicos y humanos
Análisis de satisfacción de usuarios Externos en evento de evaluación de la gestión	Capacitar al personal involucrado en el proceso GESTION COMERCIAL	Capacitar permanente el personal involucrado en los procesos misionales especialmente y/o los que interactúan directamente con el (los) usuario (s)	Octubre -30 -2025	Financieros, técnicos, tecnológicos, legales y humanos

Proceso: PLANTA DE TRATAMIENTO

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye Recursos Humanos
Incumplimiento del IRCA	Adecuar la Planta de Tratamiento a condiciones que soporten factores climatológicos	Programar inversiones en adquisición de equipos como: reductores, motobombas y optimización de las estructuras operacionales de la planta	Relativo a presupuesto disponible seguir Plan de Inversiones soporte de Plan Estratégico y de proyectos de inversión formulados	Financieros (Internos y Externos)
Incumplimiento del IANC (Producción)	Implementar el sistema de macro-medición en cada uno de los procesos de tratamiento	Adquisición de micromedidores	Relativo a presupuesto disponible seguir Plan de Inversiones soporte de Plan Estratégico y metas adquisición de macro medidores	Financieros (Internos y Externos), tecnológicos, humanos y tecnológicos
Desabastecimiento de agua para la ciudad	Incrementar actividades de reforestación en predios adquiridos por el municipio respetando las franjas de protección	Siembra directa de arboles	Junio-30-2025	Financieros, humanos y técnicos

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
	Estructuración e implementación de acciones del plan de contingencia especialmente para actividades de abastecimiento por ausencia de recurso en el municipio para tratamiento	Actualización del plan y garantizar su financiación, implementación en el evento de producirse el desabastecimiento y/o consecución de captación mayor o aducción auxiliar como reserva.	Marzo-30-2025	Financieros, humanos y técnicos

Proceso: ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de los requerimientos de instalación acometidas	Incrementar personal con amplio conocimiento para la atención inmediata y en debida forma de las solicitudes de los usuarios	Realizar estudio de cargas laborales	Junio-30-2025	Financieros, humanos y técnicos
Incumplimiento de Índice de Perdida por usuario facturado (IPUF)	Atención inmediata de las afectaciones en la red que se presenten	Contar con personal disponible las 24 horas	Inmediato	Humanos
	Atención inmediata de las afectaciones en la red que se presenten Mejoramiento de proceso de atención de PQR'S	Contar con personal disponible las 24 horas Conformar o estructurar esquema de tiempos para atención de PQRs por tipos	Inmediato Junio-30-2025	Humanos Financieros, humanos y técnicos

Proceso: ASEO Y RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo y del reglamento técnico operativo	Selección objetiva del contratista teniendo en cuenta la idoneidad, experiencia y recursos que respalden el cumplimiento de los requisitos de ley establecidos en el contrato de condiciones uniformes	Estructuración de términos de referencia que incluyan los parámetros establecidos en la política	Abril – 30 - 2025	Financieros, humanos adecuada asesoría jurídica), técnicos
	Integración del CCU y de la documentación del proceso como anexo al contrato con el tercero (incluyendo el Plan de contingencia)	Incluir en la cláusula de deberes del contratista el acatamiento de lineamientos del CCU, documentación del proceso y plan de contingencia aportado por la entidad	Abril – 30 - 2025	Financieros, humanos (adecuada asesoría jurídica), técnicos
Incumplimiento de metas de km a barrer	Implementación de evaluación del interventor y del director de área al contratista que recoja los elementos que garanticen el cumplimiento del ruteo	Hacer uso de los formatos diseñados para tal fin.	Julio – 30 - 2025	Humanos
Interrupción en la prestación del servicio	Contratación o autorización de adición de recursos que garanticen la ejecución del proceso en cambios de vigencia o a la finalización de contratos con terceros y/o personal operativo directo de EMPOCABAL ESP EICE	Informar oportunamente los valores a adicionar al contrato	Dic-31-2025	Humanos
Análisis de satisfacción de usuarios Externos en evento de evaluación de la gestión	Capacitar el personal con amplio conocimiento para la atención inmediata y en debida forma de las solicitudes de los usuarios	Capacitar permanente el personal involucrado especialmente y/o los que interactúen directamente con el (los) usuario (s)	Agosto -30-2025	Financieros, humanos y técnicos
Incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes de la contratación de Zonas verdes y podas	Selección objetiva del contratista teniendo en cuenta la idoneidad, experiencia y recursos que respalden el cumplimiento de los requisitos de ley establecidos en el contrato de condiciones uniformes	Estructuración de términos de referencia que incluyan los parámetros establecidos en la política	Junio – 30 - 2025	Financieros, humanos adecuada asesoría jurídica), técnicos

Proceso: GESTION FINANCIERA

Riesgos revisar	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Retraso en el Registro de información.	Mejoramiento de la infraestructura tecnológica que soporta el sistema de información financiera	Plan de adquisición o arrendamiento de software integral soportado en hardware de última tecnología	Abril -30-2025	Financieros
	Revisión, actualización y socialización de procedimientos financieros a las demás direcciones (en especial a personal encargado de trámite de cuentas)	Jornada de revisión, actualización y socialización de procedimientos financieros a las demás direcciones (en especial a personal encargado de trámite de cuentas)	Dic-31-2025	Humanos
Cumplimiento en la presentación de declaraciones tributarias	Implementación de control y seguimiento a los vencimientos	Realizar control y seguimiento a los vencimientos preliminares al plazo	Agosto – 30 - 2025	Humanos
Cumplimiento en la presentación de informes a entes de control	Implementación de control y seguimiento a los vencimientos	Realizar control y seguimiento a los vencimientos preliminares al plazo	Agosto – 30 - 2025	Humanos
Recaudo inferior al presupuestado para cumplimiento de obligaciones	Implementación de políticas de cobro a usuarios	Elaborar plan de recuperación de cartera	Junio – 30 - 2025	Humanos
Iliquidez para cubrir con contingencias	Implementación de Instrumentos financieros (programa de austeridad, flujos de efectivo, etc.)	Documentar e implementar procedimientos de Planeación Financiera	Julio-30-2025	Humanos, Financieros

Proceso: GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y ADMINISTRATIVA

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de actividades de plan estratégico de RRHH y planes complementarios	Implementación de políticas institucionales participativas del personal de tal forma que sientan como suyas las metas de la entidad.	Sesiones de trabajo en equipo con evaluación y seguimiento de actividades programadas en contraste con las ejecutadas	Dic-31-2025	Humanos y financieros
Insatisfacción del cliente interno (funcionarios)	Mejoramiento de las condiciones de calidad de vida laboral en la variable	Identificar las variables de desempeño bajo y disponer los recursos financieros y humanos	Dic-31-2025	Humanos y financieros

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de metas de desempeño de los funcionarios de EMPOCABAL	Implementación de políticas institucionales participativas del personal de tal forma que sientan como suyas las metas de la entidad posterior a la estructuración e implementación de un sistema de evaluación de desempeño enfocado a compromisos del funcionario por niveles en el logro de metas de la planeación estratégica	Sesiones de trabajo en equipo con evaluación y seguimiento de actividades programadas en contraste con las ejecutadas previo a la adopción de un nuevo sistema de evaluación del desempeño y toma de decisiones de tipo legal, haciendo uso del procedimiento control interno disciplinario	Dic-31-2025	Humanos y financieros
Incumplimiento de topes de horas extras autorizadas para el mes	Disposición de recursos financieros para mantenimientos preventivos de maquinaria, equipo y de infraestructura	Inclusión en plan financiero de los recursos a destinar para las actividades identificadas en el la política	Dic-31-2025	Humanos, técnicos y financieros
Sobrecosto y/o no ejecución de presupuesto asignado a la financiación del Plan Estratégico de RRHH y complementarios	Cotización pormenorizada de los recursos para la financiación de los planes de forma previa a su aprobación y adopción	Solicitud de cotizaciones para inclusión en plan de compras de la entidad	Dic-31-2025	Humanos y financieros

Proceso: COMPRAS Y ALMACEN

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento tiempos de entrega de elementos de consumo y activos	Implementación de tiempos de referencia para dar respuestas a los diferentes tipos de solicitud de B/S	Monitorear y corregir en la marcha las fallas en el cumplimiento de tiempos de entrega (previa autorización de disponibilidad de presupuesto y efectivo)	Dic-31-2025	Humanos, financieros

Establecer los topes en PLAN DE COMPRAS para la vigencia	Elaboración de PLANES DE COMPRA con el debido soporte de cotización de precios de mercado y ejecutar lo estrictamente programado en la medida de lo posible	Elaborar PLANES DE COMPRA con el debido soporte de cotización de precios de mercado y ejecutar lo estrictamente programado en la medida de lo posible	Dic-31-2025	Humanos, financieros
--	---	---	-------------	----------------------

Proceso: GESTION DOCUMENTAL

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento en transferencias documentales	Implementación de un sistema de información documental	1. Diseñar e implementar sistema de registro, control y seguimiento de documentos, 2. Elaboración, ejecución y seguimiento de PLAN DE TRANSFERENCIAS	Relativo a presupuesto disponible seguir Plan de Inversiones soporte de Plan Estratégico y metas relacionadas con el proceso	Financieros (Internos y Externos), humanos, tecnológicos
Perdida de documentos y/o registros	Implementar control de registros y copias de respaldo	1. Diseñar e implementar sistema de registro, control y seguimiento de documentos, 2. Elaboración seguimiento de inventario documental	Inmediato	Financieros (Internos y Externos), humanos, tecnológicos
Incumplimiento en actualización de TRD	Incluir las actividades propias del proceso en los Acuerdos de Gestión con los directivos	Diseñar e implementar un mecanismo de notificación de inclusión, retiro o modificación de documentos en el SGC que reporte a Gestión Documental inmediatamente los cambios propuestos	Diciembre 31-2025	Financieros (Internos y Externos), humanos, tecnológicos

Proceso: SEGUIMIENTO, EVALUACION Y MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Riesgos	Políticas Administración de Riesgos	Acciones	Tiempos	Recursos
				* Incluye
				Recursos Humanos
Incumplimiento de Plan Anual de Auditorías	Seguimiento a ejecución de plan de auditorías internas de control interno	Pedir a la oficina de control interno el aporte de evidencias documentales de aplicación del proceso de auditoría interna y planes de mejoramiento	Jun-30-2025	Humanos
Incumplimiento de compromisos de Plan de Mejoramiento	Comunicación, control y seguimiento a planes de mejoramiento por parte de la Gerencia General	Amonestación y/o apertura de procesos de investigación disciplinaria para cada uno de los responsables de acciones de mejoramiento suscritos y aporte de recursos necesarios para su implementación	Jun-30-2025	Humanos, técnicos y financieros
Desacuerdo en la documentación del Modelo MECI (Modelo de Control Interno)	Capacitación y aporte o apoyo en la documentación y/o actualización del MECI	Brindar por parte de la Gerencia General apoyo al Representante de Alta Dirección en la implementación de un esquema que permita monitorear el estado de implementación y actualización del modelo MECI	Jun-30-2025	Humanos, financieros
Omisión de estudios técnicos o requisitos para el mantenimiento y actualización del MECI	Revisión de requisitos exigidos para el mantenimiento y actualización del modelo MECI	Capacitar a los líderes de procesos en el Modelo MECI	Dic-31-2025	Humanos y financieros

VII. ESTRATEGIAS ANTI-TRÁMITES:

Análisis Crítico

La política de racionalización de trámites liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública es, sin duda, un paso esencial hacia la modernización del Estado. Sin embargo, su implementación plantea desafíos significativos que deben analizarse de manera crítica para garantizar que sus objetivos se cumplan plenamente.

Eficiencia y Corrupción: una correlación compleja

Es acertado afirmar que la racionalización de trámites puede contribuir a reducir la corrupción, al eliminar oportunidades para prácticas irregulares derivadas de requisitos innecesarios y procedimientos excesivamente complejos. No obstante, la efectividad de esta estrategia depende en gran medida de su correcta ejecución. Si las entidades no cuentan con los recursos adecuados para identificar y eliminar los trámites problemáticos, el resultado podría ser una simplificación superficial que no aborde las verdaderas causas de ineficiencia y corrupción.

La perspectiva del ciudadano: un enfoque limitado

El enfoque en el respeto al ciudadano y la presunción de buena fe es fundamental, pero en la práctica, muchos trámites aún reflejan una desconfianza institucional hacia los usuarios. La implementación efectiva de estas medidas requiere un cambio cultural dentro de la administración pública, donde los servidores públicos se comprometan genuinamente con la mejora de la experiencia del ciudadano. Sin este cambio de mentalidad, las iniciativas de racionalización pueden quedarse en el papel.

Identificación y priorización de trámites: un proceso crítico

La identificación de trámites y su posterior registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es un avance significativo para la transparencia administrativa. Sin embargo, el análisis normativo y la priorización de trámites a intervenir presentan riesgos. Por un lado, el rigor jurídico puede ralentizar el proceso, y por otro, la priorización basada en criterios como complejidad, costo y tiempo puede ignorar trámites cuya ineficiencia tiene menos impacto visible, pero afecta de manera significativa a sectores vulnerables.

Racionalización: ¿realmente efectiva?

Las estrategias propuestas, como simplificación, estandarización y eliminación, son teóricamente sólidas, pero su aplicación enfrenta retos en términos de interoperabilidad y automatización. Por ejemplo, la falta de voluntad política o la resistencia al cambio en algunas instituciones puede obstaculizar la adopción de herramientas tecnológicas y la interoperabilidad entre entidades. Además, existe el riesgo de que los esfuerzos de automatización aumenten la desigualdad de acceso, perjudicando a quienes carecen de habilidades digitales o acceso a la tecnología.

Interoperabilidad: una promesa pendiente

El concepto de interoperabilidad es prometedor, pero los resultados hasta ahora son dispares. Aunque se han identificado escenarios específicos, como la necesidad de modernizar procesos interinstitucionales o compartir información, la implementación práctica a menudo se enfrenta a desafíos de coordinación, recursos y resistencia

institucional. Sin un compromiso sólido y una planificación estratégica, estos escenarios pueden quedar en intenciones sin impacto tangible.

VIII.-BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

1. **Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano:**
 - *Positivo:* La racionalización de procesos podría simplificar la interacción del ciudadano con la entidad, haciendo los trámites más ágiles y reduciendo la cantidad de tiempo y dinero que los ciudadanos deben invertir.
 - *Crítica:* Sin embargo, este beneficio depende en gran medida de la eficiencia real de los procesos implementados. Si los sistemas tecnológicos no son adecuados o si la capacitación del personal es insuficiente, los beneficios pueden no materializarse o incluso empeorar la experiencia del usuario.
2. **Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante:**
 - *Positivo:* Un proceso más racionalizado puede crear un entorno más amigable y eficiente para los visitantes, lo que mejora la satisfacción y facilita la ejecución de trámites.
 - *Crítica:* A pesar de la mejora potencial en la experiencia, este beneficio puede no ser uniforme para todos los ciudadanos. Los visitantes con menos recursos tecnológicos o con menor acceso a internet podrían experimentar dificultades al adaptarse a nuevos procedimientos digitalizados o automatizados.
3. **Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite:**
 - *Positivo:* La eliminación de intermediarios puede reducir los costos adicionales para los ciudadanos y disminuir el riesgo de corrupción o fraudes asociados con la intervención de terceros no oficiales.
 - *Crítica:* Este beneficio depende de la capacidad de la entidad para gestionar los trámites de manera autónoma. Si la administración pública no está debidamente equipada o si persisten prácticas informales, los tramitadores podrían adaptarse a nuevos esquemas, continuando con prácticas ilegales.
4. **Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad:**
 - *Positivo:* La racionalización de procesos, cuando se implementa correctamente, puede implicar la incorporación de tecnologías más avanzadas, como sistemas de autenticación o gestión de datos, lo que

puede aumentar la seguridad en la protección de la información personal y reducir riesgos de fraude o manipulación.

- *Crítica:* A pesar de la mejora teórica en seguridad, la implementación de estas tecnologías debe estar acompañada de una capacitación adecuada para los empleados y de políticas claras de protección de datos. De lo contrario, podría haber vulnerabilidades que los ciberdelincuentes aprovechen.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un componente esencial del control social, ya que involucra tanto la petición de información y explicaciones como la evaluación de la gestión pública. Su objetivo principal es garantizar la transparencia en la administración pública, promoviendo los principios de Buen Gobierno y fomentando la confianza de la ciudadanía en las instituciones gubernamentales.

Lejos de ser un evento esporádico, como una audiencia pública, la rendición de cuentas debe convertirse en un ejercicio continuo y estructurado que fortalezca la relación entre el Estado y los ciudadanos. Es fundamental que las entidades del Estado desarrollen anualmente estrategias de rendición de cuentas que se integren en los planes de lucha contra la corrupción y en las iniciativas de atención al ciudadano. De acuerdo con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, todas las entidades públicas están obligadas a realizar una rendición de cuentas constante a la ciudadanía.

Componentes clave de la Rendición de Cuentas:

1. Información:

La rendición de cuentas requiere una exposición clara y accesible de los datos, estadísticas e informes relacionados con las funciones de la entidad pública y sus servidores. Esto debe abarcar todo el ciclo de gestión, desde la planeación hasta la evaluación y el control. La calidad de esta información es crucial para garantizar su utilidad y comprensión por parte de la ciudadanía.

2. Diálogo:

La rendición de cuentas debe ser un proceso de interacción constante, no solo una presentación de resultados. Esto incluye la justificación de las acciones emprendidas, la exposición de diagnósticos y la explicación de los criterios utilizados en la toma de decisiones. Este diálogo debe ser bidireccional,

permitiendo que los ciudadanos y otros actores sociales incidan en las políticas y acciones del gobierno.

3. Incentivos o Sanciones:

Este componente busca fortalecer la responsabilidad de los servidores públicos mediante el reconocimiento de su buen desempeño y la implementación de medidas correctivas ante fallos o malas prácticas. Los incentivos y sanciones deben ser aplicados de forma justa y equitativa para mantener la integridad y efectividad de la gestión pública.

Consideraciones sobre la Rendición de Cuentas:

La rendición de cuentas debe ser un proceso estructurado que involucra una serie de normas, procedimientos, metodologías y prácticas orientadas a la correcta gestión pública. A través de este proceso, las entidades del Estado informan a los ciudadanos y a los organismos de control sobre los resultados de su gestión, fomentando la participación activa y el diálogo entre las autoridades y la sociedad.

IX. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano buscan optimizar la calidad y accesibilidad de los servicios y trámites públicos, asegurando que las necesidades de la ciudadanía sean atendidas de manera eficiente y efectiva.

Siguiendo los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades públicas integren en sus planes institucionales estrategias específicas para la gestión del servicio al ciudadano. Esto debe garantizar que las actividades relacionadas con la atención al público reciban la financiación y el seguimiento adecuados, evitando la creación de formatos innecesarios que compliquen el proceso.

Mecanismos clave para mejorar la atención al ciudadano:

1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano:
 - Optimización de procedimientos internos: Mejorar los procesos que

facilitan la entrega de servicios al ciudadano, garantizando que sean ágiles y eficaces.

- Atención de quejas y reclamos: Establecer procedimientos claros y transparentes para atender peticiones, quejas, sugerencias y denuncias, respetando la normativa vigente.
- Medición de satisfacción: Implementar mecanismos de evaluación que permitan medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios ofrecidos.
- Identificación de necesidades ciudadanas: Conocer las expectativas y necesidades del público para gestionar una atención adecuada y oportuna.
- Información accesible y visible: Colocar información clara y actualizada sobre derechos de los usuarios, requisitos, tiempos de entrega de trámites y servicios, y horarios de atención, asegurando que la ciudadanía pueda cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos sin dificultades.
- Atención prioritaria: Garantizar que las personas en situación de discapacidad, niños, mujeres gestantes y adultos mayores reciban una atención adecuada mediante el diseño de espacios y procedimientos especiales.

2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos:

- Capacitación continua: Desarrollar programas de formación que fortalezcan las competencias y habilidades de los servidores públicos en el trato y servicio al ciudadano.
- Incentivos para el personal: Promover acciones que reconozcan y premien el buen desempeño de los servidores públicos, especialmente aquellos dedicados a la atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de canales de atención: Establecer y mejorar los canales de atención, tanto presenciales como virtuales, para garantizar que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a los servicios y recibir la

información necesaria.

- Protocolos de atención claros: Implementar protocolos que garanticen un servicio ordenado y eficiente, incluyendo sistemas de turnos que permitan una atención adecuada y sin demoras innecesarias.
- Adecuación de espacios físicos: Asegurar que los lugares de atención cumplan con la normativa de accesibilidad, tanto en términos físicos como en la señalización adecuada para facilitar la navegación de los ciudadanos.

X.- CAUSAS INTERNAS

(1) Causas Internas	(2) Causas Externas	(3)	(4)	(5)
(Debido a)	(Debido a)	Riesgos (puede ocurrir)	Descripción del Riesgo	Efectos (lo que puede ocasionar)
1) Falta de compromiso, 2) Desarticulación entre funcionarios de alto nivel, servidores públicos responsables de los procesos contractuales, y contratistas. 3) Falta de capacitación y actualización de la normatividad vigente 4) Falta de conocimiento del proceso y/o de los procedimientos asociados 5) Asesoría errónea por parte de los servidores públicos en las diferentes etapas de los procesos contractuales. 6) Inexactitud en la presentación de datos e informes, ejecución y en la aplicación de las normas que rigen las diferentes etapas contractuales.	N/A	Desacierto	Equivocación o error en la toma de decisiones durante las diferentes etapas del proceso contractual (precontractual, contractual y pos contractual).	1) Detrimento Patrimonial y 2) Bajo impacto social de la gestión realizada por la Gerencia General

(1) Causas Internas	(2) Causas Externas	(3)	(4)	(5)
(Debido a)	(Debido a)	Riesgos (puede ocurrir)	Descripción del Riesgo	Efectos (lo que puede ocasionar)

<p>1) Prevalecen los intereses particulares sobre los generales</p> <p>2) Ejercer sobre un servidor público presión indebida para que tome decisiones o acciones apartándose del trámite establecido o por fuera de los lineamientos legales.</p> <p>3) Ineficacia en los controles</p>	N/A	Corrupción	Posibilidad de ejecutar actos malintencionados fuera de la Ley, en la utilización de funciones y recursos de la Entidad, por parte de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones	<p>1) Pérdida de credibilidad y confianza,</p> <p>2) Deterioro de la imagen institucional,</p> <p>3) Detrimiento Patrimonial y</p> <p>4) Sanciones de tipo fiscal, penal y disciplinaria para los funcionarios</p>
---	-----	------------	--	--

(1) Causas Internas	(2) Causas Externas	(3)	(4)	(5)
(Debido a)	(Debido a)	Riesgos (puede ocurrir)	Descripción del Riesgo	Efectos (lo que puede ocasionar)
			públicas, con el fin de favorecer beneficios personales, económicos o de otra índole relacionados con la Contratación.	involucrados en el proceso contractual
<p>1) Bajo nivel de capacitación de los funcionarios</p> <p>2) Desconocimiento y falta de aplicación del proceso de Contratación Administrativa</p> <p>3) Falta de compromiso</p> <p>4) Falta coordinación y comunicación suficiente en el trabajo por proyectos de las direcciones entre sí</p> <p>5) Ineficacia en los controles</p> <p>6) Insuficiencia en la asignación de recursos humanos, tecnológicos, financieros y logísticos</p>	N/A	Incumplimiento	No realizar aquello a que se está obligado en las diferentes etapas de la contratación	<p>1) Pérdida de credibilidad y confianza</p> <p>2) Deterioro de la imagen institucional</p>
<p>1) Falta de políticas o directrices al momento de realizar la contratación lo que conlleva una inadecuada planeación en el momento de la adquisición de bienes y servicios</p> <p>2) Falta de compromiso.</p> <p>3) Falta coordinación, articulación y comunicación suficiente en la formulación de proyectos de las</p>	N/A	Improvisación	Adquirir bienes y servicios que demande EMPOCABAL ESP EICE por fuera del cronograma establecido en el Plan Estratégico, planes de acción y de compras	1) Incumplimiento de principio de planeación

(1) Causas Internas	(2) Causas Externas	(3)	(4)	(5)
(Debido a)	(Debido a)	Riesgos (puede ocurrir)	Descripción del Riesgo	Efectos (lo que puede ocasionar)
direcciones entre sí y de los servidores públicos. 4) Falta de planeación				

RIESGOS DE CONTROL INTERNO

RIESGO	IDENTIFICACIÓN CAUSAS	CONSECUENCIAS	Riesgo Inherente		
			Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo
Incumplimiento de Plan Anual de Auditorías	1. Falta de compromiso, 2. Desconocimiento de los procedimientos de auditoría, 3. Bajo nivel de capacitación de los funcionarios públicos en MECI y normatividad	Hallazgos detectados por entes de control y vigilancia, ausencia de seguimiento a la gestión por resultados de indicadores de procesos y estratégicos	3 (Posible)	3 (Moderado)	Zona de Riesgo EXTREMA
Incumplimiento de compromisos de Plan de Mejoramiento	1. Falta de compromiso, 2. Desconocimiento de los procesos, 3. Bajo nivel de capacitación de los funcionarios públicos en MECI y normatividad	Perdida de información, hallazgos no cerrados, afecta la sostenibilidad del MECI y genera sanciones disciplinarias para los responsables	3 (Posible)	3 (Moderado)	Zona de Riesgo ALTA

Desacuerdo en la documentación del Modelo MECI (Modelo de Control Interno)	1. Desconocimiento de normatividad, 2. Partir de información no confiable, 3. Falta de capacitación de funcionarios, 4. Falta de personal para la elaboración de Estudios Técnicos y para soportar el MECI y 5. Uso de metodologías inadecuadas	Pérdidas económicas Pérdida de credibilidad y confianza Deterioro de la imagen institucional, sanciones disciplinarias para los responsables	2 (Improbable)	4 (Mayor)	Zona de Riesgo ALTA
Omisión de estudios técnicos o requisitos para el mantenimiento y actualización del MECI	1. Falta de compromiso, 2. Desconocimiento de los procesos, 3. Bajo nivel de capacitación de los funcionarios públicos en control interno y normatividad	Sanciones Pérdidas económicas Deterioro de la imagen institucional Pérdida de credibilidad y confianza, incumplimiento de metas institucionales	3 (Posible)	4 (Mayor)	Zona de Riesgo EXTREMA

XI.- MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

- ❖ EMPOCABAL ESP EICE cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos.
- ❖ EMPOCABAL ESP EICE cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.
- ❖ EMPOCABAL ESP EICE cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:
 - Boletín de Prensa trimestral
 - Un Chat Interactivo a través del Sitio Web
 - Buzón de Sugerencias.

- Publicaciones antes los entes de control cumpliendo con los principios de transparencia.
- ❖ EMPOCABAL ESP EICE cuenta con los siguientes medios internos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos Corporativos:
 - Sistema de audio en todo el edificio donde se da lectura a toda información de interés para los clientes internos y externos.
 - Carteleras.
 - Videos en el Tv instalado en la oficina de atención al ciudadano y en la dirección de recursos humanos.
 - Divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Comité Asesor de Control Interno disciplinario.
 - Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en la Sitio www.empocabal.com.co en el enlace.

PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

1. Espacios para la Presentación de Quejas y Denuncias:

Se pone a disposición un canal accesible para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias sobre actos de corrupción cometidos por funcionarios de esta entidad, garantizando la transparencia y el compromiso con la ética en la gestión pública.

2. Aplicación del Decreto 4085 de 2011:

En cumplimiento del Decreto 4085 de 2011, se implementan estrategias, planes y acciones que buscan asegurar la defensa jurídica de los intereses del Estado, en particular la protección frente a conductas antijurídicas cometidas por servidores públicos y entidades estatales. Esto incluye la formulación, evaluación y divulgación de políticas que promuevan la prevención de actos corruptos y la correcta implementación de los lineamientos de defensa jurídica.

3. Aplicación del Decreto 4170 de 2011 - Colombia Compra Eficiente:

Se adopta el Decreto 4170 de 2011 para impulsar políticas públicas y herramientas que promuevan la organización y articulación de los actores involucrados en los procesos de contratación pública. Este decreto busca

garantizar una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado en las compras y contrataciones.

4. Aplicación del Decreto 4632 de 2011:

Se implementan los lineamientos establecidos en el Decreto 4632 de 2011 para la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción. Esta comisión juega un papel fundamental en la promoción de la moralización y la lucha contra la corrupción en todos los niveles de la administración pública.

5. Protección de la Información:

Se adoptan medidas preventivas y reactivas para proteger la información tanto de los sistemas tecnológicos como de los datos que maneja la entidad. La confidencialidad e integridad de la información son prioridades, lo que incluye la encriptación de los datos y la utilización de firma digital en los documentos enviados a terceros, los cuales deberán ser entregados en formato PDF.

6. Seguridad de los Sistemas y Aplicativos:

Para garantizar la protección de los sistemas, se establece una mayor seguridad en el desarrollo de los aplicativos internos, evitando cualquier manipulación indebida. Se implementan protocolos de seguridad rigurosos y perfiles de acceso diferenciados para los usuarios, asegurando que el control de los datos esté exclusivamente en manos de los administradores del sistema.

7. Manual de Protocolos de Seguridad:

Se adopta un manual que regule los protocolos de seguridad en las Tecnologías de la Información y Comunicación, asegurando que los procesos sean realizados bajo normas claras que garanticen la seguridad de la información y el cumplimiento de las mejores prácticas.

8. Investigaciones Disciplinarias:

Se adelantan investigaciones disciplinarias por los presuntos hechos de corrupción que pudieran ocurrir. En caso de ser necesario, estas investigaciones se remiten a la Procuraduría General de la Nación y a otros organismos de control correspondientes.

9. Aplicación del Decreto 4326 de 2011:

Se implementa la normativa establecida en el Decreto 4326 de 2011, que reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011, con el objetivo de mejorar las estrategias anticorrupción en el ámbito estatal.

10. Aplicación del Decreto 4567 de 2011 sobre Provisión de Empleos:

Se cumple con el Decreto 4567 de 2011, que establece la provisión de empleos de libre nombramiento y remoción con total transparencia. En los procesos de vinculación se evalúan las competencias de los candidatos, asegurando una selección justa y basada en el mérito.

11. Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva:

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, se promueve la implementación de sistemas de gestión y control que garanticen la rendición de cuentas y la transparencia en la administración pública. Este sistema será validado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

12. Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas:

Se organiza un procedimiento de audiencias públicas de rendición de cuentas, brindando la oportunidad a los ciudadanos de expresar sus opiniones sobre la gestión de EMPOCABAL ESP EICE. Los ciudadanos podrán interactuar con la entidad a través de la dirección de correo electrónico atencionalcliente@empocabal.com.co, notificacionesjudiciales@empocabal.com.co, <https://api.whatsapp.com/send?phone=573228218054&text=Hola>, y <https://empocabal.com.co/pqrs/> fomentando el diálogo y la participación activa.

13. Veedurías Ciudadanas:

Se habilita la participación de los ciudadanos y organizaciones comunitarias para ejercer vigilancia sobre la gestión pública. Además, se facilita la convocatoria de una entidad encargada de supervisar la ejecución de programas, proyectos, contratos o servicios prestados por la entidad.

14. Buzón de Quejas y Reclamos:

Se establece un buzón para que los ciudadanos o las organizaciones comunitarias puedan informar a la alta dirección de la entidad sobre irregularidades o problemas relacionados con la prestación del servicio. Este canal también estará disponible para consultas sobre los temas de EMPOCABAL ESP EICE.

15. Respuesta a Acciones de Tutela y Derechos de Petición:

Se asegura que las acciones de tutela y los derechos de petición sean respondidos dentro del tiempo reglamentario, permitiendo que los ciudadanos puedan hacer valer sus derechos ante cualquier inconsistencia o vulneración de los mismos.

16. Promoción de la Cultura de la Legalidad:

EMPOCABAL ESP EICE promoverá la cultura de la legalidad tanto dentro como fuera de la entidad, fomentando el respeto por las leyes y normativas, así como la responsabilidad en la gestión pública.

17. Coordinación Interinstitucional en la Lucha contra la Corrupción:

Se propicia la coordinación entre distintas instituciones del Estado para fortalecer la lucha contra la corrupción, asegurando un esfuerzo conjunto y efectivo en la promoción de la transparencia.

18. Sistema de Monitoreo de Cumplimiento de Normas Anticorrupción:

Se establecerá un sistema para monitorear y evaluar el cumplimiento de las normas anticorrupción, con el fin de asegurar que todos los procesos y procedimientos se alineen con los principios de ética y legalidad.

19. Fortalecimiento de los Procesos Precontractuales:

Se trabajará en el fortalecimiento de los procesos precontractuales, asegurando claridad en las reglas de participación de los oferentes. En los pliegos de condiciones se incluirá la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsible en la contratación estatal, garantizando transparencia y equidad en los procesos.

XII.- CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para el adecuado cumplimiento y desarrollo del **Plan de Transparencia y Ética Pública**, los directores de las áreas son los responsables de la implementación y ejecución de las acciones que permitan alcanzar los indicadores establecidos. Estos directores contarán con el apoyo y la colaboración continua de todas las áreas y servidores públicos de **EMPOCABAL E.S.P. - E.I.C.E.**, garantizando un enfoque integral y transversal en la ejecución del plan.

La consolidación del **Plan de Transparencia y Ética Pública** será responsabilidad de la **Oficina de Planeación** o la **dependencia que haga sus veces**, la cual coordinará los esfuerzos interinstitucionales y orientará los recursos para la elaboración, implementación y monitoreo del plan. Todos los procesos relacionados con este plan servirán como facilitadores en la estructuración, ejecución y evaluación continua de las acciones definidas.

La **Oficina Asesora de Control Interno** será la encargada de verificar la correcta elaboración, visibilización, seguimiento y control del Plan, garantizando que se cumpla con los lineamientos establecidos en la normatividad de transparencia y ética pública en Colombia, en especial con la **Ley 1474 de 2011** y las disposiciones de la **Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República**, asegurando que el proceso sea transparente, eficiente y esté alineado con los principios del buen gobierno.

XIII.- INSTRUMENTOS DEL PLAN DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

El **Plan de Transparencia y Ética Pública** contará con un **tablero de indicadores**, herramienta fundamental para medir y evaluar la efectividad de los controles implementados con el fin de prevenir y/o mitigar el riesgo de actos de corrupción. Este tablero permitirá realizar un seguimiento continuo y oportuno de las acciones adoptadas, y la evaluación de los resultados en función de los objetivos establecidos. El seguimiento de los indicadores se llevará a cabo de manera **trimestral**, siendo responsabilidad de los **líderes de cada proceso** garantizar el cumplimiento de las metas y la implementación de medidas correctivas cuando sea necesario. La **Oficina Asesora de Control Interno** será la encargada de realizar la auditoría y evaluación de los resultados, asegurando que los controles sean efectivos y que el cumplimiento de las políticas de transparencia y ética pública se mantenga en el más alto nivel.

Este enfoque permitirá no solo monitorear el estado de los controles, sino también ajustar y mejorar continuamente las estrategias para prevenir la corrupción dentro de la

entidad, promoviendo la **transparencia y responsabilidad** en todas las acciones de la organización.

XIV.- PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En cumplimiento de la **Ley de Transparencia y Ética Pública**, la **Oficina Asesora de Control Interno** será la encargada de la verificación, visibilización, seguimiento y control de las acciones relacionadas con el Plan Anticorrupción. Esta oficina garantizará que los procesos se desarrollen conforme al cronograma establecido, asegurando el cumplimiento de los plazos y objetivos previstos.

En concordancia con los principios de **transparencia y acceso a la información pública**, **EMPOCABAL E.S.P.-E.I.C.E.** se compromete a **publicar en un medio de fácil acceso para la ciudadanía** los avances y acciones emprendidas en el marco del Plan de Transparencia y Ética Pública. Las publicaciones se realizarán en las siguientes fechas: **30 de abril, 29 de agosto y 31 de diciembre de 2025.**

Este proceso de difusión busca garantizar que los ciudadanos puedan **consultar de manera directa** las acciones implementadas por la entidad, promoviendo la **rendición de cuentas** y el **fortalecimiento de la confianza pública** en la gestión institucional.

Dada en Santa Rosa de Cabal, Risaralda, a los 31 días de enero de 2025.



OSCAR JAVIER VASCO GIL
Gerente EMPOCABAL E.S.P.- E.I.C.E

Revisó: María Liliana Londoño Escobar Jurídica

Elaboró: Santiago Ramírez Vallejo