



**RESOLUCIÓN NO. 006**

**(22 ENERO DE 2022)**

**Por medio de la cual se aprueba la actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del 2022 en la Empresa Aguas Manantiales de Pácora Caldas**

**El Gerente de la empresa, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y,**

**CONSIDERANDO**

- A.** Que el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 del 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- B.** Que Mediante el Decreto 4637 de 2011 se creó la **Secretaría de Transparencia** en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y delegó en esta dependencia la competencia de establecer la metodología para diseñar y realizar seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, elaborada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- C.** Que el Decreto 1081 de 2015, compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia, los lineamientos contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- D.** Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, revisaron y actualizaron la metodología definida en el 2012, e incorporaron entre otros aspectos las acciones de transparencia y acceso a la información pública, y se diseñaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.
- E.** Que por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, señalando en los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.3, la nueva



metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, e indica igualmente que los estándares de las entidades públicas deben seguir dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; cumpliendo con los lineamientos contenidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Así mismo, en el artículo 2.1.4.2. establece como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, lo establecido en el documento “Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción”, documentos que hacen parte integral del decreto.

F. Que el Decreto 124 del 2016, establece en los artículos 2.1.4.5, 2.1.4.6, y 2.1.4.8 los responsables de velar por la consolidación, implementación, seguimiento, evaluación y monitoreo del cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, deberán fijar el 31 de Enero de cada año, como fecha límite de publicación, en el sitio WEB de la entidad, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.

G. Por lo Anterior,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBACIÓN DEL PLAN:** Aprobar la Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Empresa Aguas Manantiales de Pácora Caldas Vigencia 2022, como instrumento de gestión, articulado con los diferentes planes y estrategias de lucha contra la corrupción y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, de acuerdo a los lineamientos y componentes establecidos por el DAFP en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

**ARTÍCULO SEGUNDO: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.** El diseño y seguimiento de los riesgos de corrupción se hará a través del mapa de riesgos de corrupción, ajustándose a la metodología definida en el documento establecido por el DAFP “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”. (Artículo 2.1.4.2, del Decreto 124 de 2016).

**ARTÍCULO TERCERO: RESPONSABILIDADES:** La máxima autoridad de la empresa, velará de forma directa porque se implemente debidamente las disposiciones contenidas en los documentos metodológicos publicados por el DAFP, asignando recursos e incorporando las estrategias definidas a la gestión y los objetivos de la



Entidad, generando lineamientos para su promoción y divulgación, así como el seguimiento a las acciones planteadas en éste (Artículo 2.1.4.4 del Decreto 124 de 2016: Página 9-10, 33-24 Documento DAFP Versión 2).

La oficina de Control interno de la EMPRESA será la encargada de verificar la elaboración y publicación del Plan, así mismo efectuará (3) veces al año, seguimiento, evaluación y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan, publicando en la página web de la EMPRESA los informes correspondientes.

**ARTÍCULO CUARTO: PUBLICACIÓN DEL PLAN Y SEGUIMIENTOS:** El plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2022, deberá publicarse en la página WEB de la EMPRESA, a más tardar el 31 de enero del 2022.

Los informes de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno de la EMPRESA, serán publicados en la página web, dentro de los 10 días hábiles siguientes del cierre de cada cuatrimestre, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año (Página 13 Documento DAFP Versión 2)

**ARTÍCULO QUINTO. SOCIALIZACIÓN:** El comité Institucional de Coordinación de Control Interno, diseñará estrategias para dar a conocer al interior de la EMPRESA, los lineamientos establecidos en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO SEXTO. ACTUALIZACIÓN:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se actualizará de forma anual, con acciones o iniciativas que apunten a fortalecer los cinco (5) componentes que lo conforman y de acuerdo a los lineamientos formulados por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. VIGENCIA:** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.



AGUAS MANANTIALES  
DE PÁCORA  
S.A E.S.P



PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Pácora Caldas a los veintidós (22) del mes de enero del Dos Mil Veintidós (2022).

  
**LUIS FRANCISCO FLORIÁN BARRERA**  
Gerente  
AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A E.S.P





AGUAS MANANTIALES  
DE PÁCORA S.A. E.S.P

2022

---

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

29 • ENERO • 2022

# **LUIS FRANCISCO FLORIAN BARRERA**

**Gerente**

**CLAUDIA PATRICIA BUITRAGO VALENCIA**

**Coordinadora de Servicios**

**NICOLÁS PÉREZ MOLINA**

**Técnico Operativo y Soporte de Información**

**VIVIANA LÓPEZ**

**Técnico Administrativo y Presupuestal**

**CLAUDIA ROCÍO RESTREPO MARTINEZ**

**Auxiliar Administrativo**

**ALONSO CASTRILLÓN TABARES**

**Recaudo y Archivo**



**AGUAS MANANTIALES DE PÁCORÁ**  
**S.A. E.S.P.**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

# PRESENTACIÓN



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P.

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.



# AGUAS MANANTIALES DE PÁCORÁ CALDAS S.A. .E.S.P



## VISIÓN

Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, en el 2027, será una empresa líder a nivel regional en la Prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, reconocida por su gestión, orientada a resultados y que procura continuamente ampliar su cobertura, preservando el medio ambiente, logrando que su responsabilidad social empresarial este orientada al mejoramiento de la calidad de vida del diente externo e interno



# PAAC 2022

Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P debe ser referente en materia de gestión empresarial, en especial por sus buenas prácticas, eficiencia y transparencia, queremos incorporar una ambiciosa estrategia de gerencia moderna, una Gerencia abierta, con ética transparencia e integridad.

Vamos a incorporar a nuestra gestión una política pública de transparencia para consolidar una gestión íntegra, eficiente y confiable para nuestros usuarios.

La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía se enmarca en un compromiso colectivo y se concibe y materializa en el concepto de una Empresa eficiente en el manejo de sus recursos porque estamos seguros de que sólo bajo nuestro firme compromiso con nuestros usuarios avanzaremos con eficiencia y transparencia para hacer que las cosas pasen, y pasen bien.

Desde la perspectiva interinstitucional, Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, durante la vigencia 2022 desarrollará estrategias para incrementar los estándares de transparencia, integridad y prevención de la corrupción, en respuesta al análisis conjunto de las vulnerabilidades identificadas a través del diálogo con ciudadanos y grupos de interés y la evaluación del desempeño en los procesos.

El Plan anticorrupción y Atención al ciudadano con lo previsto en la normatividad vigente acoge los lineamientos contenidos en la Política Pública Integral Anticorrupción y fue construido de acuerdo a la metodología de la Función Pública.

# OBJETIVOS





## OBJETIVO GENERAL

---

Formular la estrategia de la vigencia 2022 para la lucha contra la corrupción y la mejora de las relaciones con los usuarios que reciben los servicios prestados por la Empresa, orientándolas a la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

---

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales de la Empresa, que atenten contra el cumplimiento de los retos estratégicos de Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.
- Planificar las estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los servicios que presta la Empresa y fomentar la cultura del servicio en los empleados y contratistas.
- Simplificar la cadena de valor para los trámites priorizados a partir de las necesidades de los usuarios, el contexto y las capacidades institucionales
- Establecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la Empresa, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.





# ALCANCE





---

# PAAC 2022 ALCANCE



El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, en los diferentes procesos definidos para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2022

## MARCO LEGAL

- **Ley 1474 de 2011** Estatuto Anticorrupción.
- **Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública** Artículos 2.2.22.1 y siguientes. establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **Decreto Ley 019 de 2012. Decreto Anti-trámites.** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública** Artículos 2.2.21.6.1 y siguientes Adopta la actualización del MECI.
- **Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana,** Artículos 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública,** Artículo 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Ley 1755 de 2015** Derecho fundamental de petición Artículo 1° Regulación del derecho de petición.
- **Ley 1712 de 2014,** "por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- **Decreto 2623 de 2009** "por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
- **CONPES 3649 de 2010,** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto 1008 de 2018** " Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de las TICS"
- **CONPES 3654 de 2010,** Manual de Rendición de Cuentas
- **Ley 1755 de 2015** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **Decreto 019 de 2012** "por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



# PUBLICACIÓN - SOCIALIZACIÓN

## PAAC 2022



Aguas Manantiales de Pácora involucra a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos, diseñando y poniendo en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad se conozca, debata y formule apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El PAAC 2022 se publica en la Página WEB Insitucional



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA **2022**

## LÍNEAS DE ACCIÓN



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORÁ  
S.A E.S.P





# PAAC 2022

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

### LÍNEAS DE ACCIÓN

- Adopción de las mejores prácticas en materia de contratación pública.
- Acciones que conlleven a lograr altos estándares de transparencia.
- Estrategias de servicio al ciudadano que soporten los procesos institucionales garantizando el acceso a información oportuna, clara, veraz y que sea consistente en los diferentes canales y/o medios de interacción.
- Fortalecimiento de la toma de decisiones que efectúe el Gerente de la Empresa y que estén basadas en el análisis de quejas, reclamos y sugerencias.
- Mejoramiento gradual de la página [www.aguasmanantialesdepacora.com.co](http://www.aguasmanantialesdepacora.com.co) a partir de la validación de los grupos de interés y las normas que regulan la publicación de la información pública.

PAAC 2022

Priorizaremos las acciones que nos conduzcan a ser transparentes en el actuar como servidores públicos, así como eficientes y totalmente responsables en el buen manejo de los recursos públicos





# CONTEXTO ESTRATÉGICO

El Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía, incorpora actividades que reflejan las obligaciones normativas en materia de transparencia y acceso a la información pública, consagradas en la ley 1712 de 2014, otras como los compromisos adquiridos con el Gobierno Nacional y obligaciones directas con el ciudadano.

Para la vigencia 2022, el Plan Anticorrupción y Atención a la ciudadanía resulta ser un insumo importante, ya que nos permite definir y ejecutar acciones y metas coherentes con las necesidades institucionales y la de los ciudadanos.

Desde la perspectiva del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía se vincula a la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de la Política de Planeación Institucional, y sus componentes se desarrollan de manera específica en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para el Resultado, e Información y Comunicación y dimensión del Talento Humano, al incluir como componente adicional al PAAC, el Plan de Gestión de Integridad.

El PAAC 2022, busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior de Aguas Manantiales, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales, a partir de las directrices emanadas por el Gerente y los líderes de los procesos institucionales.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2022



# POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, se compromete a involucrar al ciudadano en la formulación de las políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestros partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión, un modelo de transparencia e integridad en la Gerencia Pública, a rendirle cuentas a los usuarios con el objeto de mantenerlos informados y generando espacios de diálogo con la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales y facilitando el acceso a la información pública.

## PAAC 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P



# PAAC 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA

## FUENTES E INSUMOS PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A.  
E.S.P



**20  
22**

**PAAC**

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A.  
E.S.P



**FUENTES E INSUMOS PARA LA  
FORMULACIÓN DEL PLAN**

# FUENTES E INSUMOS

PAAC 2022



Para la elaboración del PAAC - 2022 se tuvieron en cuenta los siguientes fuentes e insumos y otros informes relevantes:

- Contexto Estratégico (oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades).
- Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción.
- Diagnóstico sobre el estado actual de la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y sus decretos reglamentarios.
- Aportes de los Empleados, Contratistas, Líderes de los procesos y grupos de interés.
- La promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.
- Estrategias para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.







PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA  
2022

# *PUBLICACIÓN*

La publicación del PAAC, tanto sus actualizaciones con la debida justificación, y los seguimientos previstos, se publicarán en la página institucional de la Empresa, de acuerdo con las fechas estipuladas por el Decreto Nacional 124 de 2016. Así mismo, allí podrá consultar los planes anticorrupción y de atención a la Ciudadanía de Aguas Manantiales de vigencias anteriores y sus respectivos seguimientos.





# MONITOREO Y SEGUIMIENTO PAAC 2022

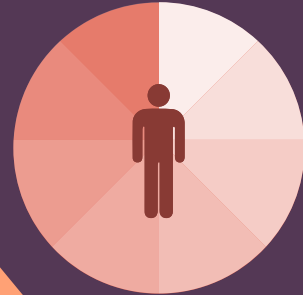
La tarea de proteger a la Empresa contra la corrupción y fortalecer la transparencia y la atención a la ciudadanía no acaba con la publicación del PAAC. Su seguimiento está atado a los compromisos adquiridos en cada uno de sus componentes, listados con fecha de seguimiento y cumplimiento.

De igual forma, el Sistema de Control Interno del Municipio realizará y publicará el seguimiento al PAAC en las fechas establecidas en el Decreto Nacional 124 de 2016. En todo caso, el proceso de monitoreo y seguimiento del PAAC se armonizará y adecuará a los cambios que se introduzcan al Plan a lo largo de la vigencia 2022.

---

# COMPONENTES PAAC 2022

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.





# PAAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

¿QUÉ ES EL PAAC?

- ✓ Es una apuesta institucional para combatir la corrupción, desde la prevención.
- ✓ Documento flexible que debe reflejar las decisiones de la entidad.
- ✓ Contiene una acción integral y articulada con los otros instrumentos de la gestión o planes institucionales.
- ✓ Permite dialogar con la ciudadanía.
- ✓ Activa las primeras líneas de defensa en el cuidado de lo público.
- ✓ Consolida los esfuerzos de las entidades por mejorar la relación con los ciudadanos.

## INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

1

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

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.

2

## MECANISMOS PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

3

## 6 componentes del PAAC

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

## GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlo.

4

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado.

5

## RENDICIÓN DE CUENTAS

Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión Pública.

6

# COMPONENTES PAAC 2022

AGUAS MANANTIALES DE PACORA S.A. .E.S.P.P

# COMPONENTES

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2022

---

### PRIMER COMPONENTE

Gestión de Riesgos de Corrupción

### SEGUNDO COMPONENTE

Racionalización de Trámites

### TERCER COMPONENTE

Rendición de Cuentas

### CUARTO COMPONENTE

Mecanismos para mejorar la  
atención a la Ciudadanía

### QUINTO COMPONENTE

Mecanismos para la transparencia y acceso a  
la información pública

### SEXTO COMPONENTE

Integridad

---

[WWW.AGUASMANANTIALESDEPACORA.COM.CO](http://WWW.AGUASMANANTIALESDEPACORA.COM.CO)







2022

# GESTIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN

PRIMER COMPONENTE  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA 2022

# 1- COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente es un conjunto de actividades coordinadas que le permiten a la empresa identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en cada uno de sus procesos.

Se realiza a través de la elaboración, implementación y seguimiento de un Mapa de Riesgos de Corrupción que debe ser diseñado conforme a la Política de Administración de Riesgos adoptada por Aguas Manantiales de Pácora consultado y divulgado con la ciudadanía y grupos de interés, y debe tener un monitoreo y seguimiento oportuno.

En el marco de este componente la Empresa diseñó su Mapa de Riesgos Institucional para la vigencia 2022 y por consiguiente, se incluye para esta vigencia como parte de este documento.

**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes a cada uno de los procesos de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.

**Mapa de Riesgos Institucional:** Su objetivo es identificar los riesgos inherentes a cada uno de los procesos de la Institución.

Para consultar el mapa de riesgos de corrupción vigencia 2022 ver el Anexo 1. MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE AGUAS MANANTIALES DE PÁCOR. (Archivo excel).



**2022**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

# **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

---





# POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO



Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P de acuerdo a los requerimientos legales y normativos, se compromete a implementar acciones para la administración de los riesgos con el fin de garantizar una gestión pública que responda a las diversas necesidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas a través de la identificación de los riesgos por procesos y de corrupción y del análisis de los mismos, siguiendo la metodología emitida por la Función Pública, en su versión vigente.



# OBJETIVO DE LA POLÍTICA

- Fomentar la cultura de la prevención del riesgo en todos los niveles de la Empresa
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos empresariales de Aguas Manantiales a través de la gestión del riesgo.
- Mantener los controles que permitan el adecuado aprovechamiento de los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2022**

# 2. COMPONENTE

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P



# 2. COMPONENTE

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Es la estrategia que facilita el acceso a los servicios que brinda la Empresa, y le permite a Aguas Manantiales amplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al usuario a los servicios que brinda la empresa, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

El Comité de Gestión y Desempeño de la Empresa, continuará la aplicación de la estrategia de Gobierno en Línea y Gestión anti-trámites como una medida para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brindamos.

Para avanzar en la implementación efectiva de la estrategia de Gobierno en Línea y Gestión Anti-trámites, la Empresa, de acuerdo con las necesidades identificadas y validadas por la Gerencia se planteará los trámites a racionalizar.

La estrategia del componente 2 Racionalización de trámites se puede consultar en el Anexo 2. PAAC 2022 (Archivo excel)



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA  
2022**

[WWW.AGUASMANANTIALESDEPACORA.COM.CO](http://WWW.AGUASMANANTIALESDEPACORA.COM.CO)

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A  
LA CIUDADANÍA  
2022**

**3. COMPONENTE:  
RENDICIÓN DE CUENTAS**

*AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA.COM.CO*



**AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.SP.**

[www.aguasmanantialesdepacora.com.co](http://www.aguasmanantialesdepacora.com.co)



## 3. COMPONENTE

### *Rendición de Cuentas*

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- el proceso de rendición de cuentas tiene por objetivo facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública. El proceso está conformado por tres elementos principales, para garantizar el ejercicio del control social sobre la gestión de lo público, la empresa cumplirá con:

**Información:** Dar a conocer públicamente las decisiones que se toman al interior de la empresa, los resultados y los avances de la gestión.

**Diálogo:** Garantizar un diálogo en doble vía que permita que los grupos de interés y de valor identifiquen los temas sobre los que quieren profundizar y hagan preguntas sobre la gestión realizada por Aguas Manantiales.

**Responsabilidad e incentivos:** Definir mecanismos de mejora al interior de los planes institucionales para dar respuesta a los resultados de la gestión, en atención con los compromisos que surgen de los espacios de diálogo con los usuarios.

La estrategia del componente 3 Rendición de cuentas se puede consultar en el Anexo 2. PAAC 2022 (Archivo excel).



# OBJETIVOS

## RENDICIÓN DE CUENTAS

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2022

Propiciar espacios de diálogo y participación entre los distintos grupos de valor para evaluar, corregir y presentar alternativas de solución y cualificación de los servicios ofrecidos por la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P, a sus ciudadanos, mediante la realización de los eventos programados de rendición de cuentas 2022.

Promover metodologías participativas para garantizar la transparencia institucional, las estrategias anticorrupción, el derecho a la participación ciudadana y el dialogo democrático de doble vía.

Utilizar los canales para ofrecer información pertinente y oportuna a los diferentes grupos de valor, incluyendo niños, niñas y adolescentes, para posibilitar la discusión crítica y propositiva sobre los servicios ofrecidos a la Ciudadanía, en lenguaje claro y con información de fácil acceso a los usuarios de la Empresa.

Promover el control social mediante la participación de comités comunitarios, veedurías y ciudadanía en general que incluye a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, interesados en participar en este proceso.

Fortalecer la responsabilidad en la Rendición de Cuentas mediante la participación de la comunidad, grupos de interés, entidades municipales públicas, organizaciones no gubernamentales y entidades de control social y Veedurías ciudadanas.

# PAAC 2022



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2022



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA  
S.A. E.S.P.

## 4. COMPONENTE

# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Este componente tiene por objetivo garantizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrece a la Empresa, mejorar la relación con los usuarios y fortalecer los canales de comunicación.

El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, estableció al usuario como eje central de la gestión pública

En el Componente Atención al usuario, Aguas Manantiales enfocará sus acciones en trabajar los siguientes sub-componentes:

**Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.** Las actividades están relacionadas con el fortalecimiento del nivel de importancia que tiene el proceso de atención al usuario al interior de la Empresa como la presentación de los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD, con el objetivo de garantizar el flujo de información entre el grupo de atención al usuario para la facilitar la toma de decisiones y la identificación de acciones de mejora.

**Fortalecimiento de los canales de atención.** Las actividades de este componente tienen por objetivo fortalecer los medios y escenarios a través de los cuales Aguas Manantiales, interactúa con los usuarios y sus grupos de interés para la atención de las PQRSD. trámites y servicios. Para ello, se propone la actualización y divulgación de los protocolos para la atención al ciudadano y de las PQRSD a través de redes sociales.

**Talento humano.** La cualificación de los servidores públicos que participan del proceso de atención a los usuarios constituye la actividad más importante para el fortalecimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano, porque los servidores públicos son quienes facilitan el acceso a los bienes y servicios de la Empresa

**Normativo y procedimental.** Comprende las acciones relacionadas con el deber de la Empresa de garantizar la documentación de sus procesos y procedimientos.

**Relacionamiento con el ciudadano.** Este componente agrupa las actividades que dan cuenta de la gestión de la Empresa para conocer a sus grupos de interés, sus expectativas, intereses y percepción sobre la gestión de Aguas Manantiales.

La estrategia del componente 4 Atención a la Ciudadanía se puede consultar en el Anexo 2. PAAC 2022 (Archivo excel)



# 5. COMPONENTE

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA

# PAAC 2022



EL AGUA COMO LA QUIERES



AGUAS MANANTIALES DE PÁCORO  
S.A E.S.P

---

# 5. COMPONENTE

## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

---

La estrategia para mejorar acceso a la información pública, está orientada a aumentar la transparencia, eliminar posibles oportunidades para la corrupción y tomar acciones que permitan detener actos de corrupción

De esta manera, Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P se ha comprometido con la adecuada implementación de la Ley 1712 de 2014, a través de la publicación permanente de la información institucional. Para tal fin, en la página web institucional estará disponible el Link de Transparencia que cumplirá con todos los componentes dispuestos por la Ley de Transparencia, allí en cada uno de sus ítems la Aguas Manantiales de Pácora publicará toda la información definida en el marco del Decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, así como información adicional de interés para los actores del sector y para la ciudadanía en general, fortaleciendo, especialmente, la información sobre los ejercicios participativos empresariales realizados por Aguas Manantiales.

La estrategia del componente 5 Transparencia y Acceso a la Información Pública se puede consultar en el Anexo 2. PAAC 2022 (Archivo Excel)

---

**AGUAS MANANTIALES DE  
PÁCORA S.A. E.S.P.**



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2022

# 6. INTEGRIDAD

2022





## 6. COMPONENTE

### INTEGRIDAD

---

La ética y la transparencia son valores institucionales de la Empresa Aguas Manantiales que nos mueven a trabajar con integridad y autenticidad para construir relaciones basadas en la confianza y abiertas al escrutinio público, y son atributos indispensables para el cumplimiento de nuestra misión institucional.

La Empresa está empeñada en consolidar una cultura de integridad lo que se ha constituido como uno de los objetivos estratégicos de mayor relevancia para la Vigencia

Este componente requiere la máxima atención, jerarquía y posicionamiento en la gestión empresarial y su adopción dentro del PAAC 2022 representa el compromiso de la Empresa con los valores antes descritos y su alineación con el código de integridad.

La estrategia del componente 6 Integridad, se puede consultar en el Anexo 2. PAAC 2022 (Archivo Excel)



# PAAC 2022



## APROBACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía 2022 con su respectivo Mapa de Riesgos fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el día 28 de Enero de 2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2022

## *CONSIDERACIONES FINALES*

Este documento recoge las acciones e iniciativas que implementará la Empresa durante el 2022 para desarrollar su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las actividades relacionadas en los seis (6) componentes se encuentran articuladas con el contexto estratégico de Aguas Manantiales y están dirigidos a fortalecer la gestión pública de la Empresa, fortalecer su capacidad institucional y mitigar la probabilidad de materialización de riesgos de corrupción

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. .E.S.P.



# 2022

# PAAC 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
A LA CIUDADANÍA



**AGUAS MANANTIALES DE PACORA S.A. E.S.P.**

[www.aguasmanantialesdepacora.com.co](http://www.aguasmanantialesdepacora.com.co)

A photograph of a water treatment facility. The image shows several rectangular concrete basins filled with water. Yellow metal railings are installed around the basins, creating a grid-like pattern. The water in the basins is dark and reflects the railings and the sky. The background shows more of the facility, including pipes and structures. The overall scene is industrial and clean.

PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO  
2022