



EMPRESA  
URRÁ S.A. E.S.P.  
*Generación Sostenible*



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC).

# 2022



EMPRESA

URRÁ S.A. E.S.P.

*Generación Sostenible*

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 URRÁ S.A. E.S.P.**

Colombia

01 8000 954 411

PBX: PBX: 604 7848991

**Nit:** 800175746-9

**Oficina:**

Cra 2 No. 48-08 Montería.

Código Postal: 23001

**Central Hidroeléctrica:**

Tierralta, Colombia

**Horario de Atención:**

Lunes a Viernes 8:00 – 12:00 a.m.

y de 2:00 – 6:00p.m.

<https://www.urra.com.co/>

**Correos:**

serv\_cliente@urra.com.co

correspondencia@urra.com.co

facturacionelectronica@urra.com.co

Esta publicación presenta el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. donde se enuncian las acciones que se toman como parte de la transparencia y la ética de nuestra organización.

Todos los derechos Reservados.©

Prohibida la reproducción y la comunicación pública total o parcial y la distribución, sin la autorización previa y expresa de los titulares.

**PARA MÁS INFORMACIÓN LOS INVITAMOS A CONSULTAR EN NUESTRA PÁGINA WEB,  
Y A ESCANEAR LOS CODIGOS QR, ASOCIADOS A TRANSPARENCIA EMPRESARIAL.**



# CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
SOBRE LA EMPRESA	5
OBJETIVO	6
DEFINICIONES	7
MARCO NORMATIVO	8
MARCO DE REFERENCIA	8
COMPONENTES DEL PLAN	11
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	11
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	14
RENDICIÓN DE CUENTAS	14
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA	14
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	15
ACTIVIDADES PAAC 2022	16



# PRESENTACIÓN

URRÁ S.A. E.S.P. es una Empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresario mercantil.

La Empresa genera y comercializa en todo el país la energía que produce en la Central Hidroeléctrica URRÁ I, localizada al sur del Municipio de Tierralta, en el Departamento de Córdoba y comercializa energía de terceros.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ha sido elaborado de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional, buenas prácticas de gobierno corporativo y valores y principios organizacionales, con el fin de establecer una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

Este Plan contempla la identificación de los riesgos asociados a la corrupción en la Empresa URRÁ S.A. E.S.P., las medidas de control para su prevención y protección, estrategias anti-trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



# SOBRE LA EMPRESA

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P., tiene por objeto la prestación de los servicios públicos de generación y comercialización de energía eléctrica, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos, de acuerdo con el marco legal regulatorio.

## Nuestra Misión

En URRÁ S.A. generamos y comercializamos energía eléctrica, aportando firmeza y confiabilidad al sistema interconectado nacional. Desarrollamos nuestra gestión hacia los grupos de interés con lealtad, responsabilidad social empresarial, sostenibilidad y efectividad, utilizando herramientas tecnológicas modernas.

## Nuestra Visión

En el 2022, URRÁ S.A. E.S.P., será una empresa referente de la región caribe, reconocida en el sector eléctrico colombiano por generar valor con responsabilidad social empresarial, mediante la leal y efectiva gestión de su recurso humano, la diversificación de sus servicios y la gestión de proyectos sostenibles.

## Valores y Principios Institucionales.

**Lealtad:** Actuamos con fidelidad hacia la Empresa y somos solidarios con nuestros compañeros.

**Efectividad:** La eficacia y eficiencia que aportamos para el desarrollo de las labores y procesos de los cuales formamos parte, son esenciales para el logro de los objetivos de la Empresa.

**Responsabilidad Social (RSE):** Somos responsables ante los impactos que nuestras decisiones y actividades ocasionan a los grupos de interés y al medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente.

**Desarrollo Sostenible:** Integramos nuestras metas sociales, económicas y ambientales para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

# OBJETIVO

Implementar estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para garantizar la operación de la empresa bajo lineamientos éticos y de transparencia en concordancia con nuestros principios y normatividad vigente..

Teniendo como base el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se debe elaborar una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano a ser implementada teniendo en cuenta los siguientes componentes:

## 1. Gestión del Riesgo de Corrupción:

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

## 2. Racionalización de Trámites:

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

## 3. Rendición de Cuentas:

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. 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 de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

## 4. Mecanismos para 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.

## 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

# DEFINICIONES

**Trabajadores directos:** son todas aquellas personas de planta de la empresa urrá s.a. e.s.p., vinculados mediante contrato de trabajo a término indefinido.

**Trabajadores en misión:** son todas aquellas personas que prestan sus servicios personales a la empresa urrá s.a. e.s.p., vinculados mediante contrato de trabajo a término fijo a través de una bolsa o agencia de empleo.

**Contratistas:** son todos aquellas personas naturales o jurídicas que, en razón de un contrato de prestación de servicios profesionales o técnicos, desarrollan actividades específicas y/o especiales para la empresa urrá s.a. e.s.p.

**Conflicto de interés:** se considera conflicto de interés cualquier situación en la cual una persona enfrenta sus intereses personales con los de la empresa urrá s.a. e.s.p., en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes u otros, de tal manera que se afecte la libertad e independencia de la decisión, por diferencias en los motivos de quienes intervienen en la relación.

**Información privilegiada:** es aquella información de carácter concreto, sujeta a reserva, o bien aquella que no ha sido aún divulgada o dada a conocer al público.

**Corrupción:** la corrupción consiste en el abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar,

entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones (transparencia por colombia, 2020).

**Riesgo:** se define como la incertidumbre resultante de la posible ocurrencia de un evento que puede impactar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

**Derecho de petición:** la constitución política lo define en el artículo 23 de la siguiente manera: “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

**Peticiones:** son todas aquellas solicitudes que el cliente utiliza para que se le atienda acorde a sus necesidades con relación al servicio.

**Quejas:** son el medio por el cual el cliente pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado(s) empleado(s), o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**Reclamos:** es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto.

**Recursos:** es un documento mediante el cual el cliente manifiesta su inconformidad por la respuesta obtenida de la empresa ante un reclamo inicial. las peticiones y quejas pueden tramitarse de manera verbal o escrita, y los recursos necesariamente de forma escrita.

**Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen;

**Información pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal;

**Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de esta ley;

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de esta ley;

**Publicar o divulgar:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión;

**Sujetos obligados.** Se refiere a cualquier persona natural o jurídica, pública o privada incluida en el artículo 5o de esta ley;

**Gestión documental:** Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas

tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación;

**Documento de archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones;

**Archivo:** Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura;

**Datos Abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos;

**Documento en construcción:** No será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del proceso deliberatorio de un sujeto obligado en su calidad de tal.

## MARCO NORMATIVO

El presente Plan se rige por la normatividad vigente aplicable a la Empresa en materia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, así como, la metodología utilizada para gestionar nuestros riesgos.

- Ley 1474 de 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” emitida por el Congreso de la Republica.

- Decreto 2641 de 2012 “por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” emitido por Presidencia de la Republica.

- 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 124 de 2016 “por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitido por Presidencia de la Republica.

- NTC ISO 31000 Gestión del Riesgo, Principios y Directrices.

- Manual para Gestión de Riesgos y Oportunidades Empresa URRÁ S.A. E.S.P.

## MARCO DE REFERENCIA

### **Código de Buen Gobierno Corporativo.**

El Código consta de los principios, valores y prácticas para preservar la ética empresarial, administrar sus negocios, reconocer y respetar los derechos de sus accionistas e inversionistas, al igual para garantizar la transparencia de nuestra gestión y divulgar toda la información relacionada con el negocio que deba ser conocida los grupos de interés.

### **Código de Ética y Conducta Empresarial.**

El Código de Ética y Conducta Empresarial de la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. tiene como objetivo establecer las normas, valores y principios éticos que rigen nuestro comportamiento cotidiano y las relaciones con nuestros grupos de interés, así como las actividades que desarrollamos en la Empresa URRÁ S.A. E.S.P.

Se constituye en un marco de conducta que nos orienta en todos aquellos casos en los que se tiene que tomar una decisión de carácter ético, asegurando la integridad de nuestro actuar.

Establece además políticas de solución de conflictos que promueven la utilización de mecanismos de menor costo, mayor efectividad y, particularmente, privilegiando los intereses del Estado como un todo.

## Política Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En URRÁ S.A. E.S.P. estamos comprometidos con desarrollar nuestras operaciones bajo principios de ética y transparencia con el fin de evitar la materialización de cualquier acto, que directa o indirectamente, pueda constituirse como corrupción, o incumplimientos de carácter legal.

Al igual, reafirmamos nuestro compromiso hacia la atención de solicitudes a los ciudadanos prestando un servicio con calidad, oportunidad y efectividad; brindando acceso a la información con el fin de generar confianza hacia nuestros grupos de interés y la comunidad en general.

Rechazamos toda forma de corrupción e incumplimiento a nuestros principios, valores y directrices establecidas en nuestro Código de Buen Gobierno, y Código de Ética y Conducta Empresarial.

## Comité de Ética Empresarial.

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. cuenta con un Comité de Ética, que tiene por objeto contar con claras reglas y mecanismos que orienten a sus miembros en el tratamiento de todos aquellos problemas éticos, denuncias internas y externas, y en general en temas relacionados con la ética y las buenas prácticas empresariales, incluyendo normas y procedimientos, encaminados al fortalecimiento de una cultura organizacional basada en valores y principios éticos que protejan la reputación de la compañía.

El Comité está integrado por un grupo interdisciplinario, integrado por personas internas y externas a la organización:

- El Presidente de URRÁ o su delegado, quien lo presidirá.
- Un miembro del Comité de Auditoría y Riesgos.
- Asesor de la oficina de Control Interno, quien ejercerá la secretaría del comité.
- La directora del área financiera de URRÁ.
- El Secretario General de la empresa.
- El rector de la pontificia Universidad Bolivariana, seccional Montería o su delegado.

La rectora de la Universidad del Sinú o su delegado.

# COMPONENTES DEL PLAN

## 1. Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. cuenta con una Matriz de Riesgos y Oportunidades dentro de la cual se identifican los riesgos asociados a corrupción, esta matriz es desarrollada bajo los lineamientos establecidos en la metodología para la identificación, evaluación, valoración y tratamiento de los riesgos estipulada en el Manual para Gestión de Riesgos y Oportunidades de la Empresa.

Adicionalmente, en este documento se cuenta con una matriz del riesgo de corrupción que contiene el proceso, la definición del riesgo, las amenazas, el tipo de control, las medidas de control y los responsables.

Así mismo se busca cumplir con los más altos estándares y referentes, así como las disposiciones legales locales e internacionales aplicables, entre las cuales se resaltan: La Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Ley 1778 de 2016 (Ley Antisoborno), Ley 2195 de 2022 (Ley de Transparencia y Lucha contra la Corrupción), Reglamentación de la Unidad de Análisis Financiero (UIAF), la Guía para Empresas en Colombia de la Secretaría de Transparencia de la Vicepresidencia de la República, las Recomendaciones para la implementación de un programa anticorrupción de ética.

## 1.1. Identificación y análisis de riesgos de corrupción.

En los procesos de mejora continua y revisión de los planes estratégicos de la empresa, se identifican, estructuran y gestionan los riesgos a los cuales estamos expuestos como : comportamientos inadecuados asociados a faltas al Código de Ética y Conducta, fraude, corrupción, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y que pueden amenazar el logro de los objetivos estratégicos de la empresa y la reputación de la misma; Ante lo cual la empresa tiene una cultura de cero tolerancia a la corrupción.

A continuación, se listan las amenazas que podrían ocasionar la materialización de este riesgo:

- Vinculación de personal que incumpla con los perfiles requeridos.
- Incumplimiento de requisitos legales, políticas, normas y procedimientos, que afecten el correcto desarrollo de la Empresa.
- Ausencia de políticas, normas y procedimientos para el funcionamiento ético y transparente de la Empresa.
- Afectar o influir en las decisiones para facilitar negocios y acciones para el beneficio propio o de terceros.
- Ausencia de mecanismos de control o insuficiencia de los mismos.
- Violaciones a la Ley de protección de datos.

- Incumplimiento de normas y procedimientos para las contrataciones de bienes o servicios.
- Manejos inadecuados de los recursos de la Empresa, tales como, fondo de viajes, capital disponible para inversiones, entre otros.
- Sabotaje, falsificación, hurto, fraude, manipulación o malversación de recursos, bienes o equipos.
- Abuso de poder.
- Emisión de información falsa que afecte los intereses de la Empresa o externos.
- Manipulación de los estados financieros.
- Incurrir en conflictos de interés.

La identificación oportuna de cualquier riesgo de fraude, corrupción, soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo, que se pueda presentar, en cualquiera de los procesos de la empresa, se constituye en un importante factor de mejora, que garantiza la integridad de la empresa, para todos sus grupos de interés y la sostenibilidad de la misma.

## 1.2. Valoración de riesgos de corrupción y Mapa de riesgos de corrupción.

Estas valoraciones hacen que la empresa pueda prever escenarios y hechos que puedan poner en riesgo el logro de sus objetivos y metas estratégicas, pudiendo tomar acciones preventivas y correctivas, con el fin de

minimizar y erradicar posibles prácticas que pongan en entre dicho la integridad y sostenibilidad de la empresa al corto, mediano y largo plazo.

Asi mismo se tienen en cuenta factores cualitativos y cuantitativos para la valoración de los riesgos, teniendo en cuenta los procesos, las personas, los recursos, los grupos de interes y el impacto en la reputacion de la empresa, impacto economico y sostenibilida de la misma.

Del ejercicio de valoración y tratamiento de los riesgos de cumplimiento mediante la ejecución del ciclo de riesgos de proceso, se obtiene el mapa y matriz de riesgos de cumplimiento, donde se representa gráficamente el resultado de la valoración inherente y residual de los riesgos de cumplimiento en los procesos.

## 1.3. Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos de Corrupción.

A partir de los parámetros establecidos para por la empresa en el Manual para Gestión de Riesgos y Oportunidades, se procede a su calificación y conceptualización, representados en la matriz de riesgos, la cual describe los principales factores donde se debe trabajar para minimizar o eliminar las posibilidades de riesgo a fraude, corrupción, soborno, lavado de activos o financiación del terrorismo en la empresa.

### 1.3. Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos de Corrupción.

TIPO	RIESGO	CLASE	PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO
Riesgo	Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés de la Empresa, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.	Corrupción	Direccionamiento	<p>A continuación se listan las amenazas que podrían ocasionarla materialización de este riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vinculación de personal que incumpla con los perfiles requeridos.</li> <li>- Incumplimiento de requisitos legales, políticas, normas y procedimientos, que afecten el correcto desarrollo de la Empresa.</li> <li>- Ausencia de políticas, normas y procedimientos para el funcionamiento ético y transparente de la Empresa.</li> <li>- Afectar o influir en las decisiones para facilitar negocios y acciones para el beneficio propio o de terceros.</li> <li>- Ausencia de mecanismos de control o insuficiencia de los mismos.</li> <li>- Violaciones a la Ley de protección de datos.</li> <li>- Incumplimiento de normas y procedimientos para las contrataciones de bienes o servicios.</li> <li>- Manejos inadecuados de los recursos de la Empresa, tales como, fondo de viajes, capital disponible para inversiones, entre otros.</li> <li>- Sabotaje, falsificación, hurto, fraude, manipulación o malversación de recursos, bienes o equipos.</li> <li>- Abuso de poder.</li> <li>- Emisión de información falsa que afecte los intereses de la Empresa o externos.</li> <li>- Manipulación de los estados financieros.</li> <li>- Incurrir en conflictos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Destitución de empleados.</li> <li>- Investigaciones por parte de entes de control, Junta Directiva o Asamblea que genere multas o sanciones.</li> <li>- Afectaciones a la imagen de la Empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cumplimiento de las normas y procedimientos para la contratación.</li> <li>- Términos de referencia y Evaluación de propuestas.</li> <li>- Publicaciones de licitaciones y contrataciones en página web.</li> <li>- Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta Empresarial.</li> <li>- Cumplimiento de la Política de prevención de daño antijurídico, política para tratamiento de datos personales.</li> <li>- Procedimientos documentados en el SGI.</li> <li>- Auditorías, seguimientos y arqueos por parte de Control Interno.</li> <li>- Auditoria externa de gestión y resultados.</li> <li>- Auditorías internas y externas al SGI.</li> <li>- Auditorías de la Contraloría General de la República.</li> <li>- Seguimiento a los planes de mejoramiento derivados de los auditorías de la Contraloría General de la República.</li> <li>- Aplicación del Reglamento de Fondo de Viajes.</li> <li>- Aplicación del Manual de Inversiones.</li> <li>- Aprobación de Estados Financieros, por parte de la Junta Directiva.</li> </ul>	Medio

## 1.4. Seguimiento de los riesgos de corrupción.

La empresa cuenta con distintos mecanismos de control y seguimiento para los riesgos de corrupción los cuales son variados y en distintas etapas y niveles:

- Controles operacionales a los procesos de contratación.
- Autoevaluaciones.
- Plan de auditoría interna .
- Plan de auditorías externas.
- Monitoreo oficina de control interno

Adicionalmente, dando cumplimiento a la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia, se reportará en las fechas establecidas (con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31) un seguimiento al mapa de riesgos.

## 2. Racionalización de Tramites.

La Empresa URRÁ S.A. E.S.P. no tiene tramites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

## 3. Rendición de Cuentas.

URRÁ S.A. E.S.P. da a conocer a todos sus grupos de interés Accionistas, Trabajadores, Clientes, Proveedores, Comunidades, Gobierno / entidades

reguladoras, distintos informes que dan cuenta de la gestión de sus procesos y resultados de manera permanente y contante, que da cuenta de su transparencia y compromiso.

La Empresa URRÁ realiza rendición de cuentas a través de los siguientes mecanismos:

- Informes mensuales a Junta Directiva.
- Informe del Presidente y la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas y publicación en página web.
- Informe Anual de Gestión y Sostenibilidad y publicación en página web.
- Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Publicación de estados financieros por vigencia.
- Publicación mensual de Estado de Resultados.
- Publicación mensual de Estado de Situación Financiera.

## 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

URRÁ S.A. E.S.P. ha dispuesto distintos canales de comunicación para garantizar una comunicación efectiva y constante con todos nuestros grupos de interés, es así como ha se ha venido implementando y fortaleciendo distintos mecanismos para el acceso a la información de

manera fácil, sencilla y oportuna, a través de la oficina de PQR de la empresa.

Así mismo se cuenta con la oficina de relaciones con la comunidad donde a través de un contacto directo se buscar fortalecer las relaciones con las comunidades que hacen parte de nuestras zonas de influencia, dándole un trato humano, justo e inmediato a sus solicitudes, quejas y reclamos.

Además, se está fortaleciendo con nuevas herramientas digitales como formularios web, la nueva línea ética y fortaleciendo la publicación de informes en el área de transparencia empresarial, dadas las directrices de la alta dirección y el gobierno corporativo de la empresa.

## Call center corporativo



**Línea nacional telefónica gratuita:**  
01 8000 954 411  
PBX: 604 7848991

## Oficinas de Atención

**Oficina Principal:**  
Cra 2 No. 48-08 Montería. Código Postal: 23001



**Central Hidroeléctrica:**  
Tierralta, Colombia

**Horario de Atención:**  
Lunes a Viernes 8:00 – 12:00 a.m. y de 2:00 – 6:00p.m.

## Página WEB



Formulario en línea para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias publicado en la web corporativa [www.urra.com.co](http://www.urra.com.co)

## Correos Electronicos



Se dispone de los siguientes correos electronicos:

[serv\\_cliente@urra.com.co](mailto:serv_cliente@urra.com.co)  
[correspondencia@urra.com.co](mailto:correspondencia@urra.com.co)

## Oficina Relaciones con la Comunidad



Se dispone de los oficina de atención a la comunidad en la sede Campanento - funcionarios de la central Hidroeléctrica URRÁ I, Tierralta - Córdoba

## 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

En URRÁ S.A. E.S.P. somos conscientes de la importancia de la transparencia y el acceso a la información por parte de todos nuestros grupos de interés, es por esto que hemos diseñado distintas herramientas y mecanismos para dar cumplimiento a los requisitos legales, además de los compromisos voluntarios que como empresa hemos hecho para mejorar nuestros procesos, prestigio y sostenibilidad empresarial.

En la página web, se publica información para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, relacionada con la reglamentación en materia de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la Empresa URRÁ S.A. E.S.P. deja a disposición de la ciudadanía información pública a través de un esquema de datos , con la claridad que existe alguna información propia de la reserva documental de la sociedad relacionada con la estrategia comercial dentro del giro de sus negocios.

# ACTIVIDADES PAAC 2022

COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO DE CUMPLIMIENTO
<b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción</b>	Mantener actualizadas las matrices de riesgos y oportunidades.	Identificar y realizar seguimiento a los riesgos asociados a corrupción.	Jefe Área de Planeación	Trimestral
	Actualizar Código de Ética.	Incluir estándares de transparencia y confianza en el Código de Ética incorporando buenas practicas establecidas en los Estándares Mínimos de Líneas éticas emitidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Secretario General	30 de marzo de 2022
	Conformar Comité de Ética.	Establecer un órgano de carácter decisorio, encargado de proporcionar una evaluación independiente, competente y oportuna a las denuncias de carácter ético.	Presidente	30 de marzo de 2022
	Habilitar canales para denuncias éticas.	Habilitar línea telefónica, correo electrónico, formulario en página web exclusivos para recibir denuncias éticas.	Responsable de Comunicaciones	30 de mayo de 2022
	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en página web. PACC	Publicar página web: en la sección de transparencia - Ley 1712 de 2014.	Jefe Área de Planeación y Profesional de Sistemas	30 de mayo de 2022
<b>2. Estrategias Anti-Trámite</b>	Atención de PQRS a través de página web.	Mantener disponible el formulario de PQRS en página web.	Profesional de PQRS y Profesional de Sistemas	Permanente
<b>3. Rendición de cuentas</b>	Rendir cuentas sobre la gestión de la Empresa.	Elaborar informe y rendir cuentas a la Junta Directiva.	Comité Ejecutivo	Mensual
	Divulgar el Estado de Resultados y la Situación financiera de la Empresa.	Publicar Estados Financieros y Estado de Situación Financiera de la vigencia 2021 con cortes mensuales, en la página web: >Gestión > Gestión Financiera. Directiva.	Dirección Financiera y Profesional de Sistemas	Mensual
	Divulgar informes de la gestión de las PQRS.	Publicar informe de gestión de las PQRS para las vigencia 2021 en la página web: > Transparencia > ley 1712 de 2014 > manejo de peticiones quejas y recursos.	Profesional de PQRS y Profesional de Sistemas	30 de abril 2022
	Divulgar a través de la página web los resultados de la gestión empresarial.	Publicación de los siguientes informes vigencia 2021 en página Web de:  - Informe del Presidente y la Junta Directiva a la Asamblea de Accionistas.  - Informe de Sostenibilidad.  - Informe de Gobierno Corporativo.	Comité Ejecutivo	30 de abril 2022
		- Informe de Contraloría General de la República. - Informe de la auditoría de Auditoría de Gestión y Resultados.	Comité Ejecutivo	30 de julio de 2022
	Divulgar Estados Financieros.	Publicar Estados Financieros vigencia 2020 en la página web: > Gestión > Gestión Financiera.	Dirección Financiera	30 de marzo 2022



EMPRESA

---

URRÁ S.A. E.S.P.

*Generación Sostenible*