



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL
TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

LA MESA (Cundinamarca)

2016



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. CAPITULO I: OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1. OBJETIVOS GENERAL

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. CAPÍTULO II: MARO LEGAL Y MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO LEGAL

2.2. MARCO TEÓRICO

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

3.1.1. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

3.1.2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1.2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1.2.2. VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1.2.3. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.1.3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

3.1.4. MONITOREO Y REVISIÓN

3.1.5. SEGUIMIENTO

3.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

- 3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
- 3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**



INTRODUCCIÓN

La EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. con el fin de prevenir eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y las normas que regulan y/o complementan, plantea el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como estrategia para fortalecer la Gestión Empresarial y dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestos.

El documento que se presenta corresponde al desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P., de acuerdo con los nuevos lineamientos que la Secretaría de Transparencia, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación han puesto a disposición para que las entidades puedan integrar la planeación de las estrategias de lucha contra la corrupción en una sola herramienta y el ciudadano pueda tener fácil acceso y total conocimiento sobre ellas.

El Plan da cumplimiento al artículo 73 la ley 1474 de 2011: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia”.*

La empresa adopta el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como estrategia de Gestión en el desarrollo de sus actividades y en él se contemplan cada uno de los componentes descritos en la metodología desarrollada por la Secretaría de



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

Transparencia (Decreto Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República Art. 2.1.4.1 *“Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*)



CAPITULO I: OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO GENERAL

Generar y desarrollar mecanismos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, identificando, previniendo y controlando riesgos de corrupción en todos los Procesos que desarrolla la Entidad y desarrollar los componentes que hacen parte del Plan en procura de mejorar también los mecanismos para una eficiente atención a nuestros usuarios.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar continuamente los procesos de la entidad estableciendo estrategias para evitar propiciar situaciones de riesgos de corrupción.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los mismos así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.



- Definir Políticas de Administración de Riesgos para buscar que se evite o reduzca la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de los riesgos de corrupción en la entidad.
- Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa, dando cumplimiento a lo establecido por la norma en cuanto a acceso a la información, transparencia e integridad en la ejecución de sus actividades. Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.

1.3 ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser aplicado por todos los funcionarios de la empresa, la Junta Directiva, contratistas, asesores y demás colaboradores de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.



CAPITULO II. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

2.1 MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1649 de 2014, Artículo 55 Deroga el Decreto 4637 de 2011



EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.
La Mesa – Anapoima

- Decreto 1649 de 2014, Artículo 15, señala las funciones de la Secretaria de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades de orden nacional y territorial.
- Decreto 1081 de 2015, Decreto único del sector de la Presidencia de la República, artículos 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto Ley 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1083 de 2015 (Único Función Pública) – Adopta la Actualización del MECI. Título 24, regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.



- Ley 962 de 2005 por medio de la cual se Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1757 de 2015, – Promoción y protección del Derecho a la participación ciudadana. Artículo 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.

2.2. MARCO TEÓRICO

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.



CAPITULO 3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Equipo Directivo de la entidad analizó y elaboró el Mapa de Riesgos de corrupción basado en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en cuanto a Administración del Riesgo.

| | |
|--|--|
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | |
| 3.1 COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN | |

| Subcomponente/ procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|--|-------------|----------------------------------|---------------------------------------|--|------------------------|
| Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Revisar las políticas de riesgos | Definición de políticas de Riesgos | Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director | 23 de marzo de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| Subcomponente/ procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|--|---|---|---------------------|
| | | | Comercial y Director Operativo | |
| | 1.2 Ajuste de las políticas de riesgo según observaciones de los grupos de interés | Políticas de riesgo de corrupción ajustadas | Gerencia | 31 de marzo de 2016 |
| | 1.3 Publicación de las Políticas | Políticas publicadas | Gerencia | 31 de marzo de 2016 |
| Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 Realizar taller para la identificación y valoración de los riesgos de corrupción | Riesgos de corrupción identificados y valorados | Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director Comercial y | Marzo 23 de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| Subcomponente/ procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|----------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------------|--|
| | | | Director Operativo | |
| 2.2 | Socialización del Mapa de riesgos de corrupción | Mapa de riesgos socializado | Gerente | 23 de Marzo de 2016 |
| 2.3 | Ajustar el mapa de riesgos según observaciones de los grupos de interés | Mapa de riesgos ajustados | Gerente | 30 de Marzo de 2016 |
| 2.4 | Publicar el Mapa de riesgos de corrupción con los ajustes | Mapa de riesgos publicado | Gerente | 31 de marzo de 2016 |
| 2.5 | Implementar acciones para minimizar los riesgos de corrupción | Acciones implementadas | Gerente y líderes de los procesos | 1 de abril al 31 de diciembre de 2016. |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| Subcomponente/ procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|--|-------------|---|---|---|---|
| Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación | 3.1 | Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa | Mapa de riesgos publicado permanentemente | Gerente | 31 de marzo de 2016 a 31 de diciembre de 2016 |
| Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión | 4.1 | Identificar, valorar y evaluar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en la empresa, normativos organizacionales o en el contexto. | Riesgos identificados, valorados. | Gerente y líderes del proceso | 1 de abril al 31 de diciembre de 2016 |
| | 4.2 | Revisar el mapa de riesgos de corrupción, acciones, responsables e indicadores | Mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2016 | Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director Comercial y | 1 de abril al 31 de diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| Subcomponente/ procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|----------------------------|---|--|---|---------------------------------------|
| | | | Director Operativo | |
| 4.3 | Medir la eficiencia y eficacia de los controles | Controles revisados | Gerente y responsables de los procesos | 1 de abril a 31 de diciembre de 2016. |
| 4.4 | Gestionar y actualizar los riesgos de corrupción evaluando los riesgos emergentes e implementar acciones estipuladas. | Mapa de riesgos actualizado y riesgos actualizados | Gerencia y líderes de los procesos | 1 de abril a 31 de diciembre de 2016 |
| 4.5 | Monitorear y revisar los riesgos y acciones establecidas | Acciones implementadas y riesgos revisados | Gerencia y responsables de la ejecución de actividades de | 1 de abril a 31 de diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| Subcomponente/ procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|--|-------------|--|-----------------------|---|---|
| | | | | acuerdo con el mapa de riesgos | |
| Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento | 5.1 | Revisar las causas y la efectividad de los controles. | Informe cuatrimestral | Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces. | 30 de mayo y 30 de septiembre de 2016. |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

3.1.2.3 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2016

| ÁREA: | | | | OPERATIVA | | | | | | |
|--|---------------------|---------|----------------|---|---|---------|----------------|-------------------------------|---|--|
| PROCESO/PROCEDIMIENTO | | | | PRESTAR SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO- POTABILIZACIÓN DE AGUA Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES | | | | | | |
| OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO | | | | Garantizar el cumplimiento de las normas con el fin de tratar el agua y cumplir los estándares de calidad. | | | | | | |
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | | VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | | | | | | |
| RIESGO | ANÁLISIS DEL RIESGO | | | VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | | | |
| | RIESGO INHERENTE | | | CONTROLES | RIESGO RESIDUAL | | | ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL | | |
| | Probabilidad | Impacto | Zona de Riesgo | | Probabilidad | Impacto | Zona de Riesgo | Periodo de ejecución | Acciones Preventivas | Registro |
| Utilización impropia de los recursos y materiales con el fin de buscar un provecho particular. (En la utilización de los químicos necesarios para el tratamiento del agua. | 5 | 20 | EXTREMA | Bitácoras de las plantas. Orden de entrada y salida de almacén. Manual de contratación. Supervisión directa por parte del Director y coordinador. | 5 | 20 | EXTREMA | Durante el año | Controles semanales del stock de químicos en cada planta. Controlar el cumplimiento del diligenciamiento de las órdenes de entrada y salida. Establecer más formatos de control según necesidades. Aumentar la supervisión. | Informe semanales. Registros de entradas y salidas. Bitácoras de las plantas |
| MONITOREO Y REVISIÓN | | | | | | | | | | FECHA: |
| N° | ACCIONES REALIZADAS | | | | RESPONSABLE | | | | INDICADOR | |
| | | | | | Director operativo, Coordinadores y funcionarios del área de Acueducto y Alcantarillado | | | | Relación de consumo de químicos. | |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---------|----------------|---|--------------------|--|-----------------|---------------|----------------|--|---|-----------------------|
| ÁREA: | | COMERCIAL | | | | | | | | | | | | |
| PROCESO/PROCEDIMIENTO | | FACTURACIÓN Y RECAUDO | | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO | | Generar la facturación periódica de los servicios prestados por la empresa y cargar los pagos de los usuarios a Sistema | | | | | | | | | | | | |
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | | | | | | | | | | | |
| RIESGO | | | ANÁLISIS DEL RIESGO | | | VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | | | | | |
| | | | RIESGO INHERENTE | | | CONTROLES | | | RIESGO RESIDUAL | | | ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL | | |
| | | | Probabilidad | Impacto | Zona de Riesgo | | | | Probabilidad | Impacto | Zona de Riesgo | Periodo de ejecución | Acciones Preventivas | Registro |
| Cobro indebido por la vinculación de un nuevo usuario o derechos de conexión. | | | 3 | 10 | ALTA | Auditoria en facturación, verificación de información acerca de los nuevos suscriptores (documentación, pago) | | | 1 | 10 | BAJA | Abril - Mayo | Mejorar los procesos de archivo de documentación relacionada con los nuevos usuarios de la empresa. | Registro de reuniones |
| MONITOREO Y REVISIÓN | | | | | | | | | | FECHA: | | | | |
| N° | | ACCIONES REALIZADAS | | | | | RESPONSABLE | | | | | INDICADOR | | |
| | | | | | | | Director comercial | | | | | Nivel de ingresos por venta de servicios nuevos. | | |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---------------------|--|---------|----------------|--|--|--|-----------------|--|----------------|-------------------------------|--|----------|
| ÁREA: | | | FINANCIERA | | | | | | | | | | | |
| PROCESO/PROCEDIMIENTO | | | CONTRATACIÓN Y TESORERÍA | | | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO | | | Realizar los pagos a proveedores y contratistas. | | | | | | | | | | | |
| IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO | | | VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | | | | | | | | | | | |
| RIESGO | | | ANÁLISIS DEL RIESGO | | | VALORACIÓN DEL RIESGO | | | | | | | | |
| | | | RIESGO INHERENTE | | | CONTROLES | | | RIESGO RESIDUAL | | | ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL | | |
| | | | Probabilidad | Impacto | Zona de Riesgo | | | | Probabilidad | Impacto | Zona de Riesgo | Periodo de ejecución | Acciones Preventivas | Registro |
| Falsedad en documentos aportados por el contratista. | | | 2 | 10 | MODERADA | Revisar por parte del supervisor la veracidad en la entrega de documentos y aplicación del manual de contratación. | | | 2 | 10 | MODERADA | ABRIL – MAYO DE 2016 | Realizar verificación de la autenticidad y cumplimiento de los documentos antes de pasar a Tesorería. Aplicar planilla de documentos requeridos. | Planilla |
| MONITOREO Y REVISIÓN | | | | | | | | | FECHA: | | | | | |
| N° | | ACCIONES REALIZADAS | | | | RESPONSABLE | | | | INDICADOR | | | | |
| | | | | | | Tesorera | | | | N° de hallazgos en los entes de control. | | | | |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

3.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|---|----------------------|--|-------------------------|---------------|-------------|
| 3.2 COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES | | | | | | | | | |
| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | |
| Nº | Nombre del trámite o proceso | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano/entidad | Tipo racionalización | Acciones | Dependencia responsable | Fecha inicial | Fecha final |
| 1 | Facturación y recaudo | Se está realizando la toma de lecturas de manera manual, se presentan lecturas con errores, se procesan en la empresa y se genera la facturación para luego distribuirla. | Facturación en Sitio. Optimizar el proceso realizando la lectura digitalmente | Mejorar la veracidad de la información de las lecturas. Se realiza la facturación basada en información real. Disminución del tiempo utilizado en emitir las facturas. Para el usuario la garantía de que se está cobrando a partir de consumos reales. | Administrativa | Realizar la compra de software y equipos necesarios para desarrollar el proceso de facturación en sitio. | Dirección Comercial | 1 abril 2016 | 31 dic 2016 |
| 2 | Atención de peticiones, quejas y reclamos. | Las Peticiones, quejas y reclamos escritas son recibidas por el área operativa y los datos no son ingresados al sistema | Capacitación al personal para el manejo del programa y así poder contar con todos los datos completos. | Veracidad en la información. Seguimiento a las PQR ingresadas. Informes completos. | Administrativa | Realizar la utilización del software para el ingreso de PQR recibidos por escrito. Capacitación al personal. | Dirección Comercial | Abril 2016 | Mayo 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

3.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

| |
|---|
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 3.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS |

| Subcomponente/procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|--|-------------|---|--|---|---------------------------|
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Presentación de informes de gestión ante la ciudadanía a través de una Audiencia pública de rendición de cuentas en conjunto con la Administración municipal de La Mesa y Anapoima. | Informes presentados ante la ciudadanía | Gerente y Directores de cada área. | Diciembre de 2016 |
| | 1.2 | Publicación y permanente actualización en la página web de la información de la empresa relacionada con sus resultados y gestión y el seguimiento al Plan Anticorrupción. | Información actualizada en la página web. Informes seguimiento al Plan Anticorrupción | Gerencia, funcionarios encargados de la información que se debe publicar, Ingeniero soporte de Sistemas. | Enero a diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| Subcomponente/procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|-------------|---|--|---|--|
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Participación en eventos junto con las Alcaldías de La Mesa y Anapoima. | Dialogo directo con la ciudadanía | Gerente y demás funcionarios. | 1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016 |
| | 2.2 | Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario y redes sociales y el link de contacto en la página web. | Inquietudes resueltas e información suministrada | Gerente, Funcionarios área de Peticiones quejas y recursos. | 1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016 |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Divulgar e incluir las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y grupos de interés a los planes de mejoramiento y plan anticorrupción. | Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados. | Gerente, líderes de los procesos. | 1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| Subcomponente/procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|-----------------|---------------------------------|--|
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 Evaluar y retroalimentar los resultados de las participaciones en eventos y audiencias públicas. | Evaluaciones | Gerente y líderes del proceso | 1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016 |
| | 4.2 Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas. | Encuesta | Gerente y Asistente de Gerencia | diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.4 COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Subcomponente/ procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|--|--|---|--|---------------------------------------|
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 Mantener actualizados los procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al usuario para mejorar su eficiencia, así como realizar capacitaciones a los funcionarios enfocadas en Servicio al cliente y atención al ciudadano. | Procesos actualizados y Personal capacitado | Gerente y Director Administrativo y Financiero y Director Comercial y funcionarios de la oficina de Atención al usuario. | 1 de enero a 31 de diciembre de 2016. |
| | 1.2 Optimizar los tiempos de respuesta, realizando los controles respectivos a peticiones recibidas por escrito y verbalmente tanto de los usuarios | Comunicaciones entregadas dentro de los términos legales, agilidad en las | Gerencia y funcionarios de la empresa y grupos de interés. | Enero a diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| | | | | | |
|---|-----|---|--|---|--|
| | | como de los funcionarios de la empresa. | respuestas a las solicitudes. | | |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Actualizar la página web y utilizar las redes sociales, medios de comunicación de los municipios, como mecanismo para mantener informados a los usuarios de los proyectos y actividades que realiza la empresa. | Página web de la empresa actualizada y comunicaciones realizadas a través de los medios de comunicación. | Gerente, Ingeniero de soporte en sistemas y Directores de área. | 1 de enero de 2016 a 31 de diciembre de 2016 |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 | Fortalecer las competencias de los funcionarios encargados de la atención al ciudadano. | Personal capacitado | Director jurídico y administrativo. | 29 de marzo de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| | | | | | |
|---|-----|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| | 3.2 | Evaluar el desempeño de los funcionarios con respecto a su actitud en la interacción con los usuarios. | Resultados de la evaluación | Director Administrativo y financiero. | Julio y Diciembre de 2016. |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Aplicar el Manual de peticiones, quejas y recursos. | Manual de PQR adoptado | Gerente y líderes del proceso | 1 de abril a 31 de diciembre de 2016 |
| | 4.2 | Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Procesos actualizados y optimizados. | Director Comercial | Abril a Junio de 2016 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Realizar mediciones de percepción del ciudadano mediante la | Informe semestral. | Asistentes Administrativos de las oficinas de atención al usuario. | Junio, y diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | | aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario y los formatos del buzón de sugerencias, presentar informes semestrales a la Dirección comercial. | | | |
|--|--|---|--|--|--|



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

| Subcomponente /procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|---|---|-----------------------------------|---------------------------|
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 Realizar el diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente. | Diagnóstico realizado | Control interno | Abril de 2016 |
| | 1.2 Actualizar la información correspondiente y según la normatividad en la página web y registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información. | Información actualizada en el enlace de transparencia y acceso a la información de Empusilvania | Ingeniero de soporte en sistemas. | Enero a diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| | | | | | |
|--|-----|--|---|--|----------------------------|
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Responder a la solicitud de información pública de manera oportuna y de acuerdo con los términos establecidos por la ley | Información suministrada de manera oportuna | Funcionarios de la empresa | Enero a diciembre de 2016. |
| | 2.2 | Describir los trámites que se realizan ante la oficina de atención al usuario y publicarlos en la página web de la empresa | Publicación de los trámites | Ingeniero de soporte en sistemas. Asistentes administrativos oficina de atención al usuario. | Abril de 2016 |
| Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Elaboración de las tablas de Retención de acuerdo con el modelo de operación | Tablas de retención actualizadas | Asistente administrativo - archivo | Mayo a diciembre de 2016 |
| | 3.2 | Realizar el programa de Gestión documental y | Programa de Gestión documental e | Asistente administrativo - archivo | Mayo a diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima

| | | | | | |
|---|-----|---|--|---|----------------------|
| | | demás instrumentos archivísticos | instrumentos archivísticos elaborados | | |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. | Espacios físicos adecuados. | Gerencia. | Diciembre de 2016 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Realizar el informe de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | Informe realizado | Asistentes Administrativos de la oficina de atención al usuario. | Diciembre de 2016 |



**EMPRESA REGIONAL
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**
La Mesa – Anapoima