



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.

Anapoima – La Mesa



**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**Empresa Regional  
Aguas del  
Tequendama S.A.  
E.S.P.  
Anapoima – La Mesa**

**VIGENCIA - 2022**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca, Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615

pqranoima@aguasdeltequendama.com  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.

Anapoima – La Mesa

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA  
EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

**POLÍTICA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO – MODELO  
INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG**

**Gerente  
JOSÉ WILLIAN TEJEDOR BAYONA**

**Directora Administrativa y financiera  
DORA ALICIA DIAZ TORRES**

**Director Comercial  
ROBINSON MORA SALINAS**

**Director Operativo  
JAVIER AREVALO**

**La Mesa, (Cundinamarca)**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observación</b>
<b>1.0</b>	<b>Enero 2021</b>	<b>Creación del documento</b>
<b>2.0</b>	<b>Enero 2022</b>	<b>Actualización</b>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>3. OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>4. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>5. MARCO TEORICO.....</b>	<b>10</b>
<b>5.1. MODALIDAD DE CORRUPCION.....</b>	<b>10</b>
<b>5.2. TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>5.3. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>6. RETO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>14</b>
<b>7. DEFINICIONES.....</b>	<b>15</b>
<b>8. ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>19</b>
<b>8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>8.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES... ..</b>	<b>19</b>
<b>8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....</b>	<b>19</b>
<b>8.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO... ..</b>	<b>21</b>
<b>8.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN... ..</b>	<b>21</b>
<b>8.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....</b>	<b>22</b>
<b>8.7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. ...</b>	<b>22</b>
<b>9. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS... ..</b>	<b>22</b>
<b>9.1. OBJETIVO.....</b>	<b>22</b>
<b>9.2. ALCANCE.....</b>	<b>22</b>
<b>9.3 NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO.....</b>	<b>23</b>
<b>9.4 NIVELES PARA CALIFICAR EL IMPACTO.....</b>	<b>23</b>
<b>9.5. ESTRATEGIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>9.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>9.7. TRATAMIENTO – ACCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO: ...</b>	<b>26</b>
<b>10. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION.....</b>	<b>27</b>



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

## **INTRODUCCIÓN**

La Empresa Regional Aguas Del Tequendama S.A. E.S.P. ERAT 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 en la vigencia 2022.

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 Transparencia (Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República Art. 2.1.4.1: Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

- ✓ **PRIMER COMPONENTE:** GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.
- ✓ **SEGUNDO COMPONENTE:** RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.
- ✓ **TERCER COMPONENTE:** RENDICIÓN DE CUENTAS.
- ✓ **CUARTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
usuario@aguasdeltequendama.com  
info@aguasdeltequendama.com

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
pqranoima@aguasdeltequendama.com  
**www.aguasdeltequendama.com**



- ✓ **QUINTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
- ✓ **SEXTO COMPONENTE:** INICIATIVAS ADICIONALES.

## **1. OBJETIVO GENERAL**

Generar y desarrollar mecanismos Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a la Ley 1747 de 12 de julio de 2011, logrando una cultura de transparencia al interior de la ERAT S.A. ESP. De calidad y fácil acceso, de forma oportuna y eficiente para los usuarios de cada uno de los servicios públicos que se prestan, determinando las acciones a emprender en el año 2022 para prevenir los actos de corrupción y mejorar la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio.

## **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Definir estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por la ERAT S.A. ESP., habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- ✓ Mejorar continuamente los procesos de la empresa 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.
- ✓ Acompañar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma el derecho y el deber social al control frente a la ERAT S.A. ESP.
- ✓ Promover practicas o conductas de todos los funcionarios para combatir la corrupción.
- ✓ 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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT**



entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa.

- ✓ Realizar seguimiento y control a las estrategias y actividades formuladas en las matrices de cada uno de los componentes del plan anticorrupción.

### **3. OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN**

- ✓ Atender las principales causas que generan corrupción.
- ✓ Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- ✓ Mejorar los niveles de transparencia en la gestión de la administración pública en general
- ✓ Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- ✓ Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.
- ✓ Impulsar a través de la Comisión Nacional de Moralización y de la Comisión Ciudadana el desarrollo de acciones coordinadas entre todas las ramas del poder público en el nivel nacional y territorial, el sector privado y la sociedad.

### **4. MARCO NORMATIVO**

<b>Ítem</b>	<b>Norma</b>	<b>Art.</b>	<b>Descripción</b>
General	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 599 de 2000		Por la cual se expide el Código Penal.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT**



Ítem	Norma	Art.	Descripción
	Ley 1437 de 2011	Art. 67, 68 y 69	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: 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.
	Decreto 4637 de 2011 suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



Ítem	Norma	Art.	Descripción
	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 contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.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.
Tramites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Titulo 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI Decreto 1083 de 2015 único Función Pública	Arts. 1 y siguientes Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



Ítem	Norma	Art.	Descripción
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 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 1757 de 2015	Art. 48 y siguientes	Promoción y protección del Derecho a la participación ciudadana., la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción,	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de transparencia: 14) Señalar los estándares que debentener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental de petición.	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



## 5. MARCO TEORICO.

Corrupción (del latín corruptio, corruptionis; a su vez del prefijo de intensidad comrumpere, romper), se presenta y existe en todo tipo de organizaciones, en dónde los prestadores de servicios se aprovechan de las facultades que tienen para sacar provecho de tipo económico a todo tipo de personas susceptibles a sus circunstancias y situaciones. Sin embargo, mucho se ha intentado hacer para combatir este mal que amenaza la sociedad de una manera voraz, dando resultados poco notorios.

### 5.1 MODALIDAD DE CORRUPCION.

- ✓ **Peculado:** El código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que está 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" o en desfalco.

La corrupción también ha sido definida como: "comportamiento político desviado" (falta de ética política); "conducta política contraria a las normas jurídicas" (falta de ética jurídica y política); y "usurpación privada de lo que corresponde al dominio público". Cabe destacar que el interés personal no es un elemento que necesariamente debe incluirse en una definición, pues los actos de corrupción no siempre benefician únicamente intereses particulares.

La corrupción puede beneficiar a familiares, amigos o incluso a una organización, a una causa o movimiento social, político o cultural. Debido a lo anterior, algunos autores han diferenciado la corrupción egoísta de la solidaria. Para efectos de esta disertación, la corrupción se define como un acto racional ilegal, ilegítimo y no ético por parte de servidores públicos, en perjuicio del interés común de la sociedad y del gobierno, y en beneficio de un interés egoísta o solidario de quien lo promueve o lo solapa directa e indirectamente.

Es por ello que el Estado Colombiano ha querido fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y ha pretendido lograr la efectividad del Control de Gestión, por lo que obliga a todas las entidades del Estado a diseñar, implementar y desarrollar, cada

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



año, unas estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, en atención a lo establecido por las normas, indicadas en el marco legal.

- ✓ **Celebración indebida de contratos:** En el delito de contrato sin cumplimiento de requisitos legales lo que se sanciona es la vulneración al principio de legalidad cuando el servidor público actúa en favor de sus intereses sin tener en cuenta el interés general, con imparcialidad y objetividad. Dentro de los ingredientes normativos del punible de contrato sin cumplimiento de requisitos legales, se señala que el funcionario público en ejercicio de sus funciones incurre en él, cuando tramita contrato sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebra o liquida sin verificar el cumplimiento de los mismos.
- ✓ **Tráfico de influencias:** Este delito consiste en el hecho de provecharse de una situación de privilegio para obtener un beneficio propio o para favorecer a otra persona.
- ✓ **Enriquecimiento ilícito de servidor público:** Se trata de un delito que se manifiesta en el incremento patrimonial del servidor público sin causa que lo justifique de acuerdo con la ley y la ética, y que, para configurarse como tal, exige el dolo.
- ✓ **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. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.
- ✓ **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.

Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



- ✓ **Soborno:** Dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornare, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho.

## 5.2 TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN.

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para obtener un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.

Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.

Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.

La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.

Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.

## 5.3. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN.

La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.

Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico



capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.

La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción Administrativa en diferentes niveles.

La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el Seguimiento a las acciones gubernamentales.

La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas.

El interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.

La impunidad prevaeciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad. La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.

En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del estado y de particulares.

En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.

En la administración, las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

- Procesos de Contratación.
- Construcción de obras públicas.
- Compras y suministros.
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente.
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado.
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT**



## 5.4 RETO INSTITUCIONAL.

La ERAT S.A. ESP, en su marco de actuación, rechaza cualquier acto de corrupción de sus funcionarios y grupos de interés en general y, gestiona todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos de la Ley 1474 de 2011, combatiendo cualquier manifestación de corrupción.

Por lo anterior, la ERAT S.A. ESP, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas en general, facilitando mecanismos de participación ciudadana para la divulgación y seguimiento de sus planes y programas condensados en los siguientes retos:

1. Aplicación de las políticas destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificación de las principales causas de corrupción, evaluar sus impactos y transacciones para contrarrestarlas.
3. Desarrollar el diseño de proyectos y herramientas que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia.
4. Garantizar la calidad de la tecnología que permita agilidad, acceso, oportunidad y cobertura de la entrega de la información.
5. Acompañar y capacitar a la comunidad frente al manejo de los medios tecnológicos que implemente la ERAT S.A. ESP.
6. Implementar en cada uno de los trabajadores, contratistas, usuarios y comunidad, los conceptos de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.

## 6. DEFINICIONES

- ✓ **Administración del Riesgo:** Actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación valoración, evaluación y manejo de estos.
- ✓ **Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.
- ✓ **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

✓ **Mapa de riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

✓ **Mapa de riesgos de corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados 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.

✓ **PAAC:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

✓ **Participación ciudadana:** Es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

✓ **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

✓ **Plan anticorrupción:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

✓ **Políticas de manejo del riesgo:** Son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

✓ **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

✓ **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

- ✓ **Probidad:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (Ideario Ético Distrital).
- ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- ✓ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Rendición de cuentas:** Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- ✓ **Riesgo: Probabilidad** de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- ✓ **Riesgo estratégico:** Asociados con la forma en que se administra la entidad. El manejo de este riesgo se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- ✓ **Riesgo de ambientales y de salud ocupacional:** Son aquellos generados por la exposición a factores internos y externos que afectan el medio ambiente de la entidad (la contaminación, ambientes poco saludables, malos hábitos) inherentes a las actividades que desarrolla en cada proceso.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



- ✓ **Riesgo de conocimiento:** Son aquellos que se relacionan con el daño generado por la pérdida de conocimiento e información vital para el desarrollo de las actividades de la entidad. En esta clasificación se encuentran los riesgos en los activos y la seguridad de la información.
- ✓ **Riesgo de corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).
- ✓ **Riesgos de cumplimiento:** Son todos los relacionados con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos, acá están inmersos los requisitos regulativos, legales, contractuales, políticas internas, solicitudes de información, ética, calidad, entre otros.
- ✓ **Riesgos financieros:** Son los relacionados con la Gestión Financiera de la entidad, los cuales pueden estar relacionados con transferencias, ejecución presupuestal, pagos, tesorería, ineficiencias en el manejo de bienes, pérdidas económicas.
- ✓ **Riesgo de imagen:** Asociado con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la entidad.
- ✓ **Riesgos operativos:** Son aquellos relacionados con la parte operativa y técnica de la entidad que provienen de la operación cotidiana y específica de cada proceso. Dentro de ellos se pueden encontrar deficiencias en los flujos de información y comunicación, cifras, así como desarticulación entre procesos, debilidades en infraestructura, dotación y talento humano, lo cual conduce a ineficiencias, corrupción e incumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ **Riesgo tecnológico:** Son los relacionados con la capacidad de la entidad, para que la tecnología disponible y proyectada satisfaga las necesidades actuales, futuras y de soporte de la entidad. Esto tiene que ver con Software (compatibilidad, configuración), Hardware (capacidades, desempeños, obsolescencia), Sistemas (Diseños, especificidades, complejidad).



- ✓ **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- ✓ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ✓ **Tramite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- ✓ **Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.
- ✓ **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.
  1. Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
  2. Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
  3. Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

*ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN EN LOS  
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO.*

**7. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –  
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

En la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. ESP. ERAT S.A. ESP., se han realizado las actividades para identificar los riesgos de corrupción, analizar y valorar las herramientas que permitan prevenir el riesgo y/o corregir los procedimientos que permitan su mitigación.



## **8. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existente.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

La Empresa de Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. ESP. ERAT S.A. ESP., identificó los procedimientos regulados (Trámites) y no regulados con el propósito de establecer un inventario de trámites para dar inició a la revisión, aprobación, inscripción y publicación de estos, en el portal del SUIT. Por otra parte, la ERAT S.A. ESP, a través de su página Web en el módulo de Atención al Ciudadano en la pestaña Tramites y Servicios (<https://erat.pqrssoftware.com/radicacionweb/pqrs>), pone a disposición de los ciudadanos un menú de trámites y servicios manejados por la entidad para atender cada una de las distintas inquietudes que tiene la comunidad y resolverlos dentro de los tiempos estipulados.

### **8.1 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

De este modo, en la vigencia 2022 la ERAT S.A.ESP desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos estipulados en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, como un componente que busca propiciar un diálogo con la ciudadanía, a fin de dar a conocer los avances y logros de la gestión de la Entidad, tendientes a continuar con este ejercicio permanente de informar públicamente sobre su actuar y su gestión en un lenguaje sencillo y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.

## **8.2 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La Empresa Regional aguas del Tequendama S.A. ESP ERAT S.A. ESP, para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias ha establecido los siguientes mecanismos:

La página web <https://www.aguasdeltequendama.com>. contará con actualización permanente sobre la información de los planes.

Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos; a través de la página web <https://erat.pqrssoftware.com/radicacionweb/pqrs>, en el correo electrónico [usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com).

También están habilitadas las líneas telefónicas (60) (1) 8471213.

Línea telefónica móvil: a Mesa Cund (+57)314-2856411  
Anapoima: Cel.(+57)314-2807615

Redes Sociales:

<https://web.facebook.com/usuario@aguasdeltequendama.com>,  
<https://www.instagram.com/usuario@aguasdeltequendama.com>,

## **8.3 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A.  
E.S.P.**

**Anapoima – La Mesa**

Este componente se enmarca en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 y la Resolución MINTIC No. 3564 de 2015, la ERAT S.A. ESP.- ESP, pone a disposición de la ciudadanía en garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

En este sentido, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. ESP. ERAT S.A. ESP., continua con la implementación de Ley 1712 de 2014, a fin de mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad. Toda la información se puede consultar en el enlace: <https://www.aguasdeltequendama.com/transparencia/>

#### **8.4 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.**

La ERAT S.A.–ESP, cuenta con mecanismos en la lucha contra la corrupción tales como el Código de Integridad, aprobado a través de directiva de gerencia 043 del 31 de enero del año 2019, con el propósito de exaltar y rescatar los principios y valores de los funcionarios, ya que son herramienta fundamental para la gestión eficaz de la entidad.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



## **8.5 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces efectuará el seguimiento a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este documento.

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces realizará seguimiento tres (3) veces al año, descritas de la siguiente manera:

**Primer Seguimiento:** Con corte al 30 de abril. La publicación se realizará en la página web de la ERAT S.A. ESP., dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

**Segundo Seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación se realizará en la página web de la ERAT S.A. ESP., dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**Tercer Seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación se realizará en la página web de la ERAT S.A. ESP., dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

## **9. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

### **9.1. OBJETIVO**

Controlar todos aquellos riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los Objetivos institucionales y de los procesos, mediante una efectiva administración de los mismos, como herramienta de gestión que responda a las tendencias organizacionales actuales, con la participación de los funcionarios de la empresa responsables de identificar, analizar y establecer acciones para su prevención.

### **9.2. ALCANCE**

El plan anticorrupción y atención al ciudadano 2022, así como las estrategias y las actividades de la lucha anticorrupción contenidas en el presente documento, aplica a todos los servidores públicos de la entidad y deberán ser aplicadas y cumplidas en el desempeño de sus funciones y la ejecución de las obligaciones de cada uno de los procesos y procedimientos de la ERAT S.A. ESP.



### 9.3. NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO.

Para los riesgos de Corrupción es inaceptable.

Los Riesgos de gestión en niveles de alto y extremo se deben tomar las medidas necesarias y establecer los controles que reduzcan y eviten la materialización de los riesgos.

### 9.4. NIVELES PARA CALIFICAR EL IMPACTO:

Para realizar medición del impacto de los riesgos de corrupción se debe valorar

Realizando el siguiente cuestionario, que lo ubicara en uno de los tres niveles:

- ✓ Moderado
- ✓ Mayor
- ✓ Catastrófico

**Nota importante:** Se utilizará el siguiente cuadro, (fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades Públicas versión 5 – DAFP diciembre 2020). Si la respuesta a la pregunta 16 es afirmativa, el riesgo se considera catastrófico.

N°	PREGUNTA SI EL RIESGO DE CORRUPCIÓN SE MATERIALIZA PODRÍA...	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación?		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, servicios o recursos públicos?		

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022 - ERAT



9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14	¿Dar lugar a procesos penales?		
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen nacional?		
19	¿Generar daño ambiental?		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responder afirmativamente de UNA a CINCO pregunta(s) genera un impacto <b>moderado</b>.</li> <li>✓ Responder afirmativamente de SEIS a ONCE preguntas genera un impacto <b>mayor</b>.</li> <li>✓ Responder afirmativamente de DOCE a DIECINUEVE preguntas genera un impacto <b>catastrófico</b>.</li> </ul>			
MODERADO		Genera medianas consecuencias sobre la entidad.	
MAYOR		Genera altas consecuencias sobre la entidad.	
CATASTRÓFICO		Genera consecuencias desastrosas para la entidad.	

Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

## 9.5. ESTRATEGIAS

### ✓ **ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO.**

Revisión y actualización del mapa de riesgos una vez al año o en los eventos que sea importante su análisis y actualización.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



✓ **ESTRATEGIAS A CORTO Y MEDIANO PLAZO**

- Desarrollar y aplicar las acciones registradas en el mapa de riesgos, realizar su ejecución, seguimiento y evaluación.
- Exigir el estricto cumplimiento de los fines, normas y objetivos institucionales a todos los funcionarios de la Empresa.
- Se deberá hacer una revisión y actualización de Riesgos en los siguientes casos:
  - Cada vez que se presente un cambio en la normatividad.
  - Cuando la Empresa asuma nuevas funciones.
  - En el momento en que se realice cambio de administración.
- Hacer uso eficiente y eficaz de los recursos.
- Desarrollar mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos para la minimización de riesgos.
- Definir estrategias de comunicación y divulgación de la administración del riesgo en la Empresa.
- Capacitar y realizar acompañamiento para el desarrollo del enfoque de administración del riesgo en las actividades diarias.

## 9.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El monitoreo debe estar a cargo de:

- ✓ El Gerente
- ✓ Los responsables de los procesos
- ✓ La oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

### ACCIONES:

- a) Como mínimo realizar un ejercicio de actualización del mapa de riesgos una vez al año.
- b) Revisar los registros de ocurrencia de los riesgos dos veces al año, es decir, en julio y diciembre para tomar las acciones correctivas pertinentes.
- c) Realizar monitoreo con el fin de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.
- d) Evaluar los resultados de los indicadores para verificar la eficiencia de la aplicación de los controles y la disminución de la probabilidad y el impacto de los riesgos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO 2022 - ERAT



## 9.7. TRATAMIENTO – ACCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

- ✓ **Reducir el riesgo:** implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.
- ✓ **Compartir o transferir el riesgo:** reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido.
- ✓ **Evitar el Riesgo:** Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo y se decide no iniciar o no continuar con las actividades que lo causan.

## 8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**ENTIDAD:** EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO ERAT S.A. ESP.

**VIGENCIA:** AÑO 2021

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 31 DE ENERO DE 2021.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE No. 1						
GESTIÓN DEL RIESGO CORRUPCIÓN / MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Política de administración de riesgos	1.1	Revisión y Ajuste de las Políticas de Administración de riesgos	Política de Administración del Riesgo actualizada y socializada	Política ajustada	Gerencia , directivos de área y control interno	Vigencia 2022
	1.2	Socializar política de administración del riesgo de la ERAT S.A. ESP.		Política socializada		Vigencia 2022
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de la ERAT S.A. ESP.	Mapa de Riesgos actualizado	No. Riesgos actualizados	Gerencia , directivos de área y control interno	Vigencia 2022
3. Consulta y divulgación	3.1	Publicación de los riesgos de corrupción dentro del Mapa de Riesgos de la ERAT S.A. ESP., en la página web institucional.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Mapa de Riesgos publicado	Control Interno- Área de sistemas	Vigencia 2022
4. Monitoreo y revisión	4.1	Seguimiento a las actividades de control establecidas en los riesgos de corrupción, dentro del Mapa de Riesgos de la ERAT S.A. ESP..	Mapa de Riesgos de Corrupción	Acciones de control ejecutadas	Gerencia , directivos de área y control interno	Abril 2021 Agosto 2021 Diciembre 2021

	4.2	Identificar, valorar y evaluar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en la empresa, normativos y verificar la efectividad de los controles.	Mapa de Riesgos de evaluado	Informe avance mapa de riesgos	Gerente y líderes del proceso. Control Interno	Vigencia 2022
	4.3	Informe sobre riesgos de corrupción materializados	Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe sobre riesgos de corrupción materializados	Gerencia y líderes de los procesos	Vigencia 2022
<b>5. Seguimiento</b>	<b>5.1</b>	Publicación del seguimiento de los riesgos de corrupción en la página web institucional.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Publicación mapa de riesgos de corrupción.	Area de sistemas	Abril 2021 Agosto 2021 Diciembre 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE No. 2						
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1. Racionalización De Trámites	1.1	Establecer la estrategia de racionalización de trámites en la ERAT S.A. ESP., mediante el establecimiento de los trámites aplicables en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	Procedimientos de priorización y racionalización de trámites	No. procedimientos actualizados / Total procedimientos.	Dirección comercial	Vigencia 2022
	1.2	Establecer la Política de Racionalización de Trámites en la ERAT S.A. ESP.	Estrategia de racionalización de tramites	Estrategia Anti trámites establecida.	Dirección comercial	Vigencia 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE No. 3						
RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1. Información de	1.1	Actualizar la página web de la entidad con la información requerida por la Ley de transparencia. (Ley 1712 de 2014).	Página web Institucional	Porcentaje de Implementación Ley 1712 de 2014.	Todas las Áreas	Vigencia 2022

calidad y en lenguaje comprensible.	<b>1.2</b>	Publicación del Control Social de la ERAT S.A. ESP.	Control Social ERAT S.A. ESP.	Publicación Control Social.	Dirección Comercial.	Marzo 2021
	<b>1.3</b>	Realizar la publicación del Informe de Gestión	Publicar el informe de gestión 2021 y semestral 2022	Informe de gestión Publicado	Gerente Lideres de proceso y Área de Sistemas	
	<b>1.4</b>	Publicación de informes, boletines o comunicados de prensa con información relevante de la entidad.	Según necesidades	No. de boletines o comunicados de prensa publicados	Lideres de Proceso Área Sistemas	Vigencia 2022
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b>	Desarrollo del componente de diálogo. (Audiencias públicas realizadas por la ERAT S.A. ESP.).	Audiencias públicas	No. audiencias ejecutadas / No. audiencias programadas	Gerente y líderes del proceso.	Vigencia 2022
	<b>2.2</b>	Establecimiento de elementos relacionados con el dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, a través de canales de comunicación como redes sociales, correos electrónicos y atención directa con el usuario.	Dialogo de doble vía.	No. de elementos establecidos en la vigencia	Todas las Áreas	Vigencia 2022
3. Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas.	<b>3.1</b>	Sensibilizar a servidores y ciudadanos sobre la importancia de la participación en los eventos de rendición de cuentas.	Rendición de Cuentas.	No. socializaciones en rendición de cuentas	Todas las Áreas	Vigencia 2022

	3.2	Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas	Rendición de Cuentas.	Encuestas realizadas	Todas las Áreas	Vigencia 2022
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la evaluación a la gestión y retroalimentación de la gestión institucional con base a las recomendaciones realizadas por los usuarios de la ERAT S.A. ESP	Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional	No. Recomendaciones / propuestas realizadas.	Oficina de Control Interno	Vigencia 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE No. 4						
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Garantizar que los procedimientos de Atención a Usuarios estén de acuerdo a lineamientos de transparencia de la ERAT S.A. ESP..	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios.	No. procedimientos actualizados / Total procedimientos	Dirección Comercial.	Vigencia 2022
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Garantizar el cumplimiento de los canales de atención establecidos para el servicio al ciudadano (Presencial, telefónico, virtual).	Fortalecimiento canales de atención	No. Informes de Seguimiento Oficina Atención a Usuarios.	Dirección Comercial.	Vigencia 2022
	2.2	Actualizar la página web	Actualización Página web actualizada	Página web actualizada	Ingeniero de sistemas	Vigencia 2022

3. Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden a los ciudadanos a través de procesos de capacitación.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	No. capacitaciones realizadas / No. capacitaciones programadas	Subgerencia Administrativa & Dirección Comercial	Vigencia 2022
4. Normativo y procedimental	4.1	Garantizar que los procedimientos de Atención al Usuario de la ERAT S.A. ESP, estén alineados con lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	Dirección Comercial	Vigencia 2022
	4.2	Elaborar semestralmente informes de la oficina de atención a usuarios para verificar el cumplimiento de la Ley.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	Seguimientos realizados / Seguimientos programados	Oficina de Control Interno	Vigencia 2022
	4.3	Revisar y actualizar los procedimientos de atención a PQR.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	Procedimientos actualizados	Gerente y líderes del proceso	
5. Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Realizar campañas de divulgación de las encuestas de percepción a la ciudadanía.	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	No. Campañas divulgadas.	Dirección Comercial	Vigencia 2022
	5.2	Establecimiento y difusión de los canales de comunicación de la ERAT S.A. ESP..	Fortalecimiento del Proceso de Atención a Usuarios	No. canales implementados en la vigencia	Comunicaciones	Vigencia 2022

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
COMPONENTE No. 5  
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>		<b>META / PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
1. Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1	Establecer el Plan de acción para la implementación de la Ley de transparencia en el año en vigencia.	Transparencia y acceso a la información pública	Nivel de implementación Ley 1712 de 2014	Todas las áreas Área de sistemas	Vigencia 2022
	1.2	Actualizar la página web de la entidad con la información requerida por la Ley de transparencia. (Ley 1712 de 2014).	Transparencia y acceso a la información pública	Nivel de implementación Ley 1712 de 2014	Todas las áreas	Vigencia 2022
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Garantizar el cumplimiento de los canales de atención establecidos para el servicio al ciudadano (Presencial, telefónico, virtual).	Fortalecimiento canales de atención.	No. Informes de Seguimiento Oficina Atención a Usuarios.	Todas las ares	Vigencia 2022
	2.2	Mantener actualizados los trámites que se realizan ante la oficina de atención al usuario y publicarlos en la página web de la empresa.	Fortalecimiento canales de atención.	Tramites actualizados y publicados	Área de sistemas. Asistentes administrativos oficina de atención al usuario	Vigencia 2022
3. Instrumentos de gestión de la información.	3.1	Elaboración y adopción de los instrumentos de gestión de la información de la ERAT S.A. ESP..	Instrumentos de gestión de la información.	No. de Instrumentos elaborados y adoptados.	Gerencia	Vigencia 2022
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1	Definición de medios con criterio diferencial de accesibilidad en la ERAT S.A. ESP..	Criterio Diferencial de Accesibilidad	No. de medios con criterio diferencial de accesibilidad	Gerencia	Vigencia 2022

5. Monitoreo.	5.1	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Monitoreo acceso a la información pública	Informe de solicitudes de acceso a la información	Dirección Comercial	Vigencia 2022
---------------	-----	--	---	---	---------------------	---------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE No. 6						
INICIATIVAS ADICIONALES						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META / PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1. Prevención y lucha contra la corrupción	1.1	Implementación de acciones para evitar el fraude y los delitos electrónicos, de acuerdo a lo establecido en la Circulares 001 y 002 de 2019 de la Contraloría de Cundinamarca.	Medidas anticorrupción	No. de acciones implementadas.	Todas las Áreas	Vigencia 2022
	1.2	Realizar actividades para fortalecer valores en los funcionarios. Código de Integridad	Actividades de integridad	Actividades de integridad realizadas	Dirección Administrativa y financiera	Vigencia 2022

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ERAT S.A. ESP.  
VIGENCIA 2022**

IDENTIFICACIÓN	ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	SEGUIMIENTO
----------------	----------	-----------------------	-------------

PROCESOS Y OBJETIVOS	CAUSAS	No.	NOMBRE DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DESPUES DEL RIESGO
					TIPO DE CONTROL		
PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intereses particulares.</li> <li>Desconocimiento de los procedimientos.</li> </ul>	1	Metas ajustadas a intereses particulares	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No asignación de responsables directos.</li> <li>No comunicación de responsabilidades.</li> </ul>	2	Falta de planeación para la ejecución de los diferentes procesos.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de los procedimientos.</li> <li>No asignación de responsables directos.</li> <li>No comunicación de responsabilidades.</li> </ul>	3	Ocurrencia de perjuicios económicos por parte de la empresa.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se consideran los requisitos específicos del cargo.</li> <li>Desconocimiento de los procedimientos.</li> <li>Presentación de documentos falsos.</li> </ul>	4	Nombramientos de personal que no cumplan con los requisitos establecidos por el manual de funciones de la ERAT S.A. ESP.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fines propios o ajenos</li> </ul>	5	Modificación de los resultados de la Evaluación de Desempeño	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mala intención en el registro de novedades por interés propio o de un tercero.</li> <li>No contar con un software seguro y que sea vulnerable a modificaciones</li> </ul>	6	Alteración de la información de la nómina.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia de principios éticos de funcionarios que realizan investigaciones disciplinarias.</li> <li>Ofrecimiento de beneficios por parte del investigado.</li> </ul>	7	Toma de decisiones que entorpezcan los procesos disciplinarios con el fin de favorecer a funcionarios investigados.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
CONTROL INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la normatividad aplicable.</li> <li>Presentar informes fuera de plazos establecidos.</li> </ul>	8	Incumplimiento legal en el desarrollo de las funciones de la Oficina de Control Interno	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de ética profesional.</li> <li>Intereses particulares.</li> </ul>	9	Omisión o modificación de información en informes de Auditoría en busca de beneficio propio.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO
PROCESOS Y OBJETIVOS	CAUSAS	NO.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DESPUÉS DE SEGUIMIENTO
					TIPO DE CONTROL		
GESTIÓN FINANCIERA	• Desconocimiento de los procedimientos.	10	Uso inadecuado de los recursos.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Intereses particulares del proponente	11	Realización procesos contractuales con documentos falsos o adulterados	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Intereses particulares y/o funcionarios.	12	Adjudicación irregular en el proceso de contratación.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
GESTIÓN COMERCIAL	• Falta de control y seguimiento	13	Conexiones fraudulentas realizadas por usuarios.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MEDIO
	• Tráfico de influencias. • Dativas a funcionarios. • Manipulación de la información en oficinas.	14	Favorecimiento en el trámite de solicitud de disponibilidades de servicio, temporales, definitivas, aprobación de domiciliarias.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Dativas y sobornos a funcionarios para alterar la lectura.	15	Manipulación de la medición de consumos.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
DIRECCION OPERATIVA	• Obtener beneficios económicos, producto de la venta de los materiales. • Usufructo incorrecto de los materiales. • Falta de control en los inventarios. • Utilizar maquinaria y equipo a fines personales o indebido provecho en lo particular	16	Realización de trabajos a terceros con recursos de la ERAT S.A. ESP..	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Falta de compromisos con los principios y valores corporativos.	17	Cobro en ejecución de órdenes a usuarios	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Obtener resultados económicos, por ambas partes resultado de los trabajos ejecutados. • Falta de seguimiento en el cumplimiento de las actividades asignadas.	18	Conexiones Fraudulentas realizadas por funcionarios de la ERAT S.A. ESP..	MEDIO	EVITAR	EVITAR	MODERADO
ALMACÉN	• Beneficios propios o de terceros. • Desconocimiento de los procedimientos.	19	Adquisición de bienes que no cumplan con las especificaciones requeridas.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Desconocimiento de los procesos y procedimientos. • Ingreso a personal no autorizado. • No se realizan tomas físicas de inventarios. • Descuido por parte de los funcionarios encargados del almacén.	20	Hurto de materiales.	MEDIO	EVITAR	EVITAR	MODERADO

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO
PROCESOS Y OBJETIVO	CAUSAS	No.	DESCRIPCIÓN	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DESPUÉS DE SEGUIMIENTO
					TIPO DE CONTROL		
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorecimiento a terceros.</li> <li>Interés personal.</li> </ul>	21	Sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de planeación y comunicación.</li> <li>Falta Transparencia.</li> </ul>	22	No publicación de información en página web de la entidad por omisión o por incumplimiento de términos.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento de la Ley.</li> <li>Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o dilatar su aplicación.</li> <li>Ofrecer dádivas al funcionario encargado para la desatención de los términos.</li> <li>Inadecuada vigilancia en las actuaciones procesales.</li> <li>Tráfico de influencias.</li> <li>Falta de seguimiento por el jefe inmediato del área.</li> <li>Utilización inadecuada de la información.</li> <li>Falta de revisión de documentación previo a la firma de aprobación.</li> </ul>	23	Afectación de los intereses económicos y/o jurídicos de la empresa.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
ATENCIÓN A USUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta tecnológica obsoleta,</li> <li>Eliminar u ocultar las peticiones, quejas o reclamos radicadas.</li> <li>Falta de control y seguimiento.</li> </ul>	24	Daño a la imagen de la Entidad.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intereses particulares.</li> <li>Desconocimiento de la normatividad e información de cada tramite.</li> </ul>	25	No transparencia en la información suministrada.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO

**VALORACIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2022**

NO.	RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS		PLAN DE ACCIÓN
		DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICIÓN		
					EXISTE(N) HERRAMIENTA(S) DE CONTROL		
1	Metas ajustadas a intereses particulares.	Metas establecidas (plan de desarrollo, plan de acción, indicadores).	x		Metas ejecutadas / Metas programadas.	·Revisar la evidencia de cumplimiento de las acciones propuestas Seguimientos	
2	Falta de planeación para la ejecución de los diferentes procesos.	Programadores / Tableros de Control	x		Actividades ejecutadas / Actividades programadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Implementar los programadores o tableros de control en cada división y ejecutar el seguimiento de cumplimiento.</li> <li>Realizar seguimiento al cumplimiento de presupuestos y plan de compras.</li> <li>Seguimiento a las disponibilidades presupuestales.</li> </ul>	
3	Ocurrencia de perjuicios económicos por parte de la empresa.	Pólizas	x		Pólizas ejecutadas / Pólizas totales	Establecer las condiciones a realizar por perjuicios económicos.	
4	Nombramientos de personal que no cumpla con los requisitos establecidos por el manual de funciones de la ERAT S.A. ESP.	Manual de funciones	x		Competencias cumplidas / Total competencias	· Actualizar los perfiles y realizar la programación de capacitaciones en el personal de la ERAT S.A. ESP..	
5	Pago de contratos sin la debida documentación. Falsificación de la documentación.	Manual de contratación	x		Contratos revisados/total contratos.	Revisión de la documentación por parte de supervisor. Revisión pago de seguridad social. Verificación de tarjeta profesional	
6	<b>Derechos de petición con respuesta extemporánea</b>		x		<b>Seguimiento realizado</b> <b>Informe realizado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Realizar seguidito a respuestas de derechos de petición</li> <li>· Realizar informe mensual de los documentos extemporáneos</li> </ul>	
6	Alteración de la información dela nómina.	Software de información y usuarios	x		No. de usuarios con claves / No. total de usuarios que acceden a software	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Asignación de claves.</li> <li>· Manejo de pólizas a los que manejan valores.</li> </ul>	

No.	RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS		PLAN DE ACCIÓN
		DESCRIPCIÓN	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE MEDICION		
					EXISTE(N) HERRAMIENTA(S) DE CONTROL		
16	Realización de trabajos a terceros con recursos de la ERAT S.A. ESP.	Quejas de la comunidad.		x	No. acciones ejecutadas a oficiales o funcionarios / No. denuncias presentadas.	• Aplicación al reglamento interno de trabajo.	
17	ejecución de órdenes a usuarios	Quejas de la comunidad.		x	No. acciones ejecutadas a oficiales o funcionarios / No. denuncias presentadas.	• Aplicación del reglamento interno de trabajo.	
18	Conexiones Fraudulentas realizadas por funcionarios de la ERAT S.A. ESP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas oculares.</li> <li>• Quejas de la comunidad (presión).</li> </ul>		x	No. acciones ejecutadas a oficiales o funcionarios / No. denuncias presentadas por conexiones fraudulentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualizar procedimientos de vinculaciones.</li> <li>• Realizar control a las vinculaciones.</li> </ul>	
19	Adquisición de bienes que no cumplan con las especificaciones requeridas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orden de Compra.</li> <li>• Calificación de proveedor.</li> </ul>	x		No. productos que cumplan con especificaciones/ No. Productos adquiridos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización permanente del listado de proveedores.</li> <li>• Evaluación y reevaluación a proveedores.</li> </ul>	
20	Hurto de materiales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventarios.</li> <li>• Cámaras de circuito cerrado.</li> <li>• Vigilancia privada.</li> </ul>	x		Arqueos ejecutados / Arqueos programados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar seguimiento por medio de arqueos.</li> <li>• Instalación de equipos de monitoreo y seguimiento.</li> </ul>	
21	Sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración.	Multas por parte de la Superintendencia.	x		No. de usuarios con claves / No. total de usuarios que acceden a software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de claves.</li> <li>• Manejo de pólizas de responsabilidad civil.</li> </ul>	
22	No publicación de información en página web de la entidad por omisión o por incumplimiento de términos.	Multas y sanciones por los entes de control	x		No. Informes publicados / No. Informes programados a publicar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronogramas de entrega de informes.</li> <li>• Envío de notificaciones a las áreas recordando la entrega oportuna de informes.</li> </ul>	
23	Afectación de los intereses económicos y/o jurídicos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificaciones.</li> <li>• Correos antes de control.</li> <li>• Asesorías externas.</li> </ul>	x		Procesos Jurídicos en contra de la ERAT S.A. ESP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar capacitaciones en normatividad aplicable a la ERAT S.A. ESP..</li> <li>• Realizar seguimiento a procesos jurídicos en que intervenga la ERAT S.A. ESP.</li> <li>• Realizar revisión de la documentación de los contratos previo a la firma de aprobación.</li> </ul>	
24	Daño a la imagen de la Entidad.	Quejas contra los funcionarios presentadas en la ERAT S.A. ESP. por parte de la comunidad	x		No. quejas tramitadas / No. quejas presentadas en todos los medios	• Establecer las condiciones a realizar por perjuicios al ocultar quejas o información	
25	No transparencia en la información suministrada.	Página web de la ERAT S.A. ESP.	x		No. quejas presentadas por mala información / No. quejas presentadas	• Análisis de los datos presentados por quejas presentadas.	
						•	



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.**  
**Anapoima – La Mesa**

Gestión documental Proyecto:

Cristina Elizabeth Leño Roa.

Asesora Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

Revisó y aprobó:

Comité de Gestión y Desempeño -ERAT

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 - ERAT**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)  
[info@aguasdeltequendama.com](mailto:info@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima - Cundinamarca. Carrera 3 # 1- 41 Sur San José  
Celular PQR 3142807615  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)