



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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**VIGENCIA - 2021**

La Mesa, Febrero de 2021



**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**  
**JANETH PACHECO**

**Director Comercial**  
**FARID DANCOURT**

**Director Operativo**  
**JOSÉ GELMON FORERO**

**La Mesa, (Cundinamarca)**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observación</b>
<b>1.0</b>	<b>Enero de 2021</b>	<b>Creación del documento</b>

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



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>6</b>
<b>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>6</b>
<b>3. OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>4. MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>7</b>
<b>5. C1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....</b>	<b>8</b>
5.1.    POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	8
5.1.1.    OBJETIVO .....	8
5.1.2.    ALCANCE.....	8
5.1.3.    NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO: .....	8
5.1.4.    NIVELES PARA CALIFICAR EL IMPACTO: .....	8
5.1.5.    ESTRATEGIAS .....	10
5.1.6.    SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	11
5.1.7.    TRATAMIENTO – ACCIONES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:.....	11
5.2.    C1. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN .....	13
<b>6. C2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....</b>	<b>14</b>
<b>7. C3. RENDICIÓN DE CUENTAS .....</b>	<b>15</b>
<b>8. C4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>	<b>17</b>
<b>9. C5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>10. C6. INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>21</b>

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



## 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 2021.

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

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



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**

**QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

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



## 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 empresa y desarrollar los componentes que hacen parte del Plan en procura de mejorar también los mecanismos para una eficiente atención a nuestros usuarios.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.
- 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.

## 3. OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN

- Atender las principales causas que generan corrupción.

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



- 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

- 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 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 Ley 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 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.

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



- 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.
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

## 5. C1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

### 5.1. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

#### 5.1.1. 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.

#### 5.1.2. ALCANCE

Aplica para todas las áreas y procesos de la ERAT.

#### 5.1.3. 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.

#### 5.1.4. NIVELES PARA CALIFICAR EL IMPACTO:

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





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?		
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?		

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



N°	PREGUNTA SI EL RIESGO DE CORRUPCIÓN SE MATERIALIZA PODRÍA...	RESPUESTA	
		SI	NO
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen nacional?		
19	¿Generar daño ambiental?		
Responder afirmativamente de UNA a CINCO pregunta(s) genera un impacto <b>moderado</b> . Responder afirmativamente de SEIS a ONCE preguntas genera un impacto <b>mayor</b> . Responder afirmativamente de DOCE a DIECINUEVE preguntas genera un impacto <b>catastrófico</b> .			
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.

#### 5.1.5. 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.

##### ➤ 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:
  1. Cada vez que se presente un cambio en la normatividad.
  2. Cuando la Empresa asuma nuevas funciones.
  3. 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.

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



- ❖ 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.

#### 5.1.6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El monitoreo debe estar a cargo de:

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

ACCIONES:

1. Como mínimo realizar un ejercicio de actualización del mapa de riesgos una vez al año.
2. Revisar los registros de ocurrencia de los riesgos dos veces al año, es decir, en julio y diciembre para tomar las acciones correctivas pertinentes.
3. Realizar monitoreo con el fin de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.
4. 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.

#### 5.1.7. 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 - ERAT



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.

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

## 5.2. C1. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN

<b>Subcomponente/ procesos</b>	<b>Entregable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
<b>Subcomponente/ Proceso 1 Políticas de Administración de Riesgos</b>	Políticas de Riesgos actualizadas	Revisión y Ajuste de las Políticas de Administración de riesgos	Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director Comercial y Director Operativo	25/01/2021	25/02/2021
	Políticas ejecutadas	Realizar la aplicación de políticas, hacer seguimiento y evaluación.	Gerencia, directivos de área y Control Interno	1/02/2021	31/12/2021
	Políticas Publicadas	Realizar la publicación de las Políticas de Administración de riesgos en la página web	Área de Sistemas e información	25/02/2021	25/02/2021
<b>Subcomponente/ Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Mapa de riesgos de Corrupción	Realizar talleres para la identificación y valoración de los Riesgos de corrupción, establecer acciones de control	Líderes de los procesos	15/02/2021	15/04/2021
	Acciones de control ejecutadas	Realizar seguimiento a las actividades de control establecidas	Control Interno	15/02/2021	31/12/2021
<b>Subcomponente/ Proceso 3 Consulta y divulgación</b>	Mapa de riesgos publicado permanentemente	Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa	Área de Sistemas e información	15/02/2021	31/12/2021
<b>Subcomponente/ proceso 4</b>	Riesgos identificados, valorados. organizacionales o en el contexto.	Identificar, valorar y evaluar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en la empresa, normativos y verificar la efectividad de los controles	Gerente y líderes del proceso	15/02/2021	31/12/2021



<b>Monitoreo y revisión</b>	Informe sobre riesgos de corrupción materializados	Reportar acciones ante la materialización de los riesgos	Gerencia y líderes de los procesos	15/02/2021	31/12/2021
<b>Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento</b>	Informe cuatrimestral – seguimientos al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Revisar las causas y la efectividad de los controles.	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	30/05/2021	31/12/2021

## 6. C2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

N°	Acción a seguir 2021	Definición del procedimiento o trámite	Entregable /Producto	Ruta de Trabajo / Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Final	Beneficio para la empresa/ciudadano	Responsable
1	Implementación del pago PSE	Solicitar al proveedor HASS S.Q.L. el desarrollo del proyecto de software para la aplicación al módulo comercial, implementación del botón PSE.	Pago de las facturas de los servicios públicos que presta la ERAT a través del botón PSE	-Solicitud al proveedor del software para el desarrollo del proyecto. -Implementación del programa - Parametrización - Acuerdo y firma convenio con el Banco	15/02/2021	30/07/2021	Facilita el pago de la factura desde cualquier medio (celular, tablet, computador) y desde cualquier lugar. Para la empresa, disminuye los recaudos pendientes por identificar.	Gerente, Director Comercial
2	Instalación software para el manejo de	Aplicación del software	Software en ejecución	-Solicitud al proveedor	01/04/2021	30/05/2021	Eficiencia y control de la correspondencia y	Gerente

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



N°	Acción a seguir 2021	Definición del procedimiento o trámite	Entregable /Producto	Ruta de Trabajo / Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Final	Beneficio para la empresa/ciudadano	Responsable
	correspondencia y documentación			- Entrega de requerimientos de información al proveedor del software. - Ajuste de información Instalación del Software Capacitaciones a funcionarios ERAT			documentación en general	

## 7. C3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente/ procesos	Entregable	Actividad	Responsable	Fecha Inicial	Fecha Final
<b>Subcomponente 1</b>  Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informe de gestión Publicado	Realizar la publicación del Informe de Gestión.	Asistente de Gerencia- Asesor Ing. De Sistemas	01/03/2021	30/03/2021
	Plan Anticorrupción publicado.	Publicación y permanente actualización en la página web del	Ing de Sistemas	01/03/2021	30/03/2021

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



		Plan Anticorrupción y sus seguimientos			
<b>Subcomponente 2</b>  <b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	Dialogo directo con la ciudadanía	Participación en eventos junto con las Alcaldías de La Mesa y Anapoima. Rendición de cuentas.	Gerente y Directores de área	01/01/2021	31/12/2021
	Inquietudes resueltas e información suministrada	Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario y redes sociales y el link de contacto en la página web.	Gerente, Funcionarios áreas operativa, comercial, y de Peticiones quejas y recursos.	01/01/2021	31/12/2021
<b>Subcomponente 3</b>  <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados.	Divulgar e incluir las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y grupos de interés a los planes de mejoramiento y plan anticorrupción.	Gerente, líderes de los procesos.	01/01/2021	31/12/2021
<b>Subcomponente 4</b>  <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	Evaluación y acciones de mejoramiento	Evaluar y retroalimentar los resultados de las participaciones en eventos y audiencias públicas.	Gerente y líderes del proceso	15/02/2021	31/12/2021
	Encuestas realizadas	Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas.	Asistente de Gerencia	15/02/2021	31/12/2021

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





## 8. C4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> <b>Estructura administrativa y</b> <b>Direccionamiento estratégico</b>	1.1 Optimizar los tiempos de respuesta, realizando los controles respectivos a peticiones recibidas por escrito y verbalmente tanto de los usuarios como de los funcionarios de la empresa.	Comunicaciones entregadas dentro de los términos legales, agilidad en las respuestas a las solicitudes. Seguimiento al cuadro de correspondencia.	Gerencia y funcionarios de la empresa y grupos de interés.	1 de enero al 31 de diciembre de 2021
<b>Subcomponente 2</b> <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	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 al 31 de diciembre de 2021
<b>Subcomponente 3</b> <b>Talento Humano</b>	3.1 Fortalecer las competencias de los funcionarios encargados de la atención al ciudadano y evaluar su desempeño.	Personal capacitado	Director Administrativo y Financiero	Durante el año

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



<b>Subcomponente 4</b>  <b>Normativo y procedimental</b>	4.1	Revisar y actualizar los procedimiento de atención a PQR	Procedimientos actualizados y adoptados	Gerente y líderes del proceso	Abril de 2021
<b>Subcomponente 5</b>  <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Realizar mediciones de percepción del ciudadano mediante la aplicación de la encuesta de satisfacción del usuario y los formatos del buzón de sugerencias, presentar informes semestrales a la Dirección comercial.	Informe semestral.	Director comercial. Asistentes Administrativos de las oficinas de atención al usuario, Control Interno	Junio, y diciembre de 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 - ERAT



## 9. C5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> <b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1 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 la ERAT	Ingeniero de soporte en sistemas. Funcionarios encargados de entregar información.	Enero a diciembre de 2021
<b>Subcomponente 2</b> <b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	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	1 de enero al 31 de diciembre de 2021
	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	Publicación de los trámites	Ingeniero de soporte en sistemas. Asistentes administrativos oficina de atención al usuario.	Enero a diciembre de 2021
<b>Subcomponente 3</b>	3.1 Aplicación de las tablas de Retención de acuerdo con el modelo de operación	Tablas de retención actualizadas	Dirección Administrativa y financiera.	Julio a diciembre de 2021

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



<b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.2	Realizar el programa de Gestión documental y demás instrumentos archivísticos	Programa de Gestión documental e instrumentos archivísticos elaborados	Dirección Administrativa y financiera.	Julio a diciembre de 2021
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Espacios físicos adecuados.	Gerencia.	Durante el año.
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	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 de La Mesa y Anapoima	Mayo, septiembre y diciembre de 2021.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 - ERAT



## 10. C6. INICIATIVAS ADICIONALES

ITEM	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Realizar actividades para fortalecer valores en los funcionarios. Código de Integridad.	Actividades de integridad realizadas	Dirección Administrativa y financiera	Durante el año

Gestión documental

Proyecto:

Sonia Maribell Arévalo

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  
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)