



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

***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
USUARIO  
VIGENCIA 2019***

**La Mesa, enero de 2019**



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPITULO I: OBJETIVOS Y ALCANCE .....	5
1.1.    OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.3.    ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
CAPITULO 2. MARCO LEGAL Y TEÓRICO.....	7
2.1. MARCO LEGAL.....	7
2.2. MARCO TEÓRICO.....	9
CAPITULO 3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
3.1.    PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN .....	10
3.1.1.    POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....	10
3.1.2.    MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2019 .....	17
3.2.    SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	20
3.3.    COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	22
3.4. <b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>24</b>
3.5. <b>COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>26</b>



## 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 2019.

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



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

**Anapoima – La Mesa**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019**

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**



## CAPITULO I: OBJETIVOS Y ALCANCE

### 1.1. OBJETIVO GENERAL

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

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar continuamente los procesos de la 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.

### **1.3. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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



## CAPITULO 2. MARCO LEGAL Y TEÓRICO

### 2.1. MARCO LEGAL

- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1649 de 2014, Artículo 55 Deroga el Decreto 4637 de 2011
- Decreto 1649 de 2014, Artículo 15, señala las funciones de la Secretaria de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades de orden nacional y territorial.



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

**Anapoima – La Mesa**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019**

- Decreto 1081 de 2015, Decreto único del sector de la Presidencia de la República, artículos 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto Ley 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1083 de 2015 (Único Función Pública) – Adopta la Actualización del MECI. Título 24, regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Ley 962 de 2005 por medio de la cual se Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1757 de 2015, – Promoción y protección del Derecho a la participación ciudadana. Artículo 48 y siguientes, la estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





- Ley 1755 de 2015- Derecho fundamental de petición. Artículo 1 Regulación del Derecho de Petición.
- 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

## 2.2. MARCO TEÓRICO

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

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

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

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



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

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

#### 3.1.1. POLÍTICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

##### 3.1.1.1. 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.

##### 3.1.1.2. ALCANCE

Abarca todos los procesos de las áreas que conforman la empresa.

##### 3.1.1.3. NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO:

Para los riesgos de Corrupción es inaceptable.

##### 3.1.1.4. 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:

Medio

Mayor

Catastrófico

Nota importante: 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?		
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.

### 3.1.1.5. 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.



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

Anapoima – La Mesa

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019

- ❖ 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.
- ❖ 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.

#### 3.1.1.6. ACCIONES DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO A DESARROLLAR

- Se realizará la revisión de los controles aplicados a los riesgos, por lo menos una vez al año.
- Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
- 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.

#### 3.1.1.7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El monitoreo debe estar a cargo de:

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: Carrera 3A No. 3 – 44  
 Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 8990685  
[pqranoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)



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

Para cada proceso se deberá:

1. Realizar la revisión de los controles aplicados a los riesgos, por lo menos una vez al año.
2. Como mínimo realizar un ejercicio de actualización del mapa de riesgos Institucional junto con el mapa de riesgos de corrupción, una vez al año.
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.

### 3.1.1.8. RESPONSABILIDAD:

El seguimiento a los diferentes riesgos será responsabilidad de los líderes, gestores y demás integrantes de cada proceso, teniendo como principal responsable al Gerente General, quien debe impulsar el proceso de Administración de Riesgo. Este se hará de forma constate en los espacios de equipo de mejoramiento continuo que se determine oportuno.

### TRATAMIENTO:

- 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.



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

Anapoima – La Mesa

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019

➤ EVITAR EL RIESGO

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**3.1 COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN**

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente/ Proceso 1 Políticas de Administración de Riesgos</b>	1.1	Actualizar las políticas de riesgos	Políticas de Riesgos actualizadas	Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director Comercial y Director Operativo	21 de marzo de 2019
	1.2	Ajuste de las políticas de riesgo según observaciones de los grupos de interés.	Políticas de riesgo de corrupción ajustadas	Gerencia	1 de abril de 2019
	1.3	Publicación de las Políticas	Políticas publicadas	Área de Sistemas e información	1 de abril de 2019
<b>Subcomponente/ Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Realizar taller para identificación y valoración de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción identificados y valorados	Gerencia, Director Administrativo y Financiero, Director Comercial y Director Operativo	21 de marzo de 2019
	2.2	Socialización del Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos socializado	Gerente	Abril de 2019
	2.3	Ajustar el mapa de riesgos según observaciones de los grupos de interés	Mapa de riesgos ajustados	Gerente	Abril de 2019

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	2.4	Implementar acciones para minimizar los riesgos de corrupción	Acciones implementadas	Gerente y líderes de los procesos	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019
<b>Subcomponente/ Proceso 3 Consulta y divulgación</b>	3.1	Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa	Mapa de riesgos publicado permanentemente	Área de Sistemas e información	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019
<b>Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión</b>	4.1	Identificar, valorar y evaluar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en la empresa, normativos organizacionales o en el contexto.	Riesgos identificados, valorados.	Gerente y líderes del proceso	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019
	4.2	Medir la eficiencia y eficacia de los controles y la ejecución de las acciones establecidas	Controles revisados, acciones ejecutadas.	Control Interno	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019
	4.3	Gestionar y actualizar los riesgos de corrupción evaluando los riesgos emergentes e implementar acciones estipuladas.	Mapa de riesgos actualizado y riesgos actualizados	Gerencia y líderes de los procesos	1 de febrero al 31 de diciembre de 2019
<b>Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento</b>	5.1	Revisar las causas y la efectividad de los controles.	Informe cuatrimestral – seguimientos al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	30 de mayo y 30 de septiembre, 31 de diciembre de 2019



### 3.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2019

ÁREA:		OPERATIVA								
PROCESO/PROCEDIMIENTO		PRESTAR SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO- POTABILIZACIÓN DE AGUA Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES								
OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO		Garantizar el cumplimiento de las normas con el fin de tratar el agua y cumplir los estándares de calidad.								
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN								
RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO						
	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones Preventivas	Registro
Utilización impropia de los recursos y materiales con el fin de buscar un provecho particular. (En la utilización de los químicos necesarios para el tratamiento del agua.	5	20	EXTREMA	Bitácoras de las plantas. Orden de entrada y salida de almacén. Manual de contratación. Supervisión directa por parte del Director y coordinador.	2	20	MODERADA	Durante el año	Controles semanales del stock de químicos en cada planta. Controlar el cumplimiento del diligenciamiento de las órdenes de entrada y salida. Establecer más formatos de control según necesidades. Aumentar la supervisión.	Informe semanales. Registros de entradas y salidas. Bitácoras de las plantas
MONITOREO Y REVISIÓN										FECHA:
N°	ACCIONES REALIZADAS					RESPONSABLE				INDICADOR
						Director operativo, Coordinadores y funcionarios del área de Acueducto y Alcantarillado				Relación de consumo de químicos.

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



<b>ÁREA:</b>			<b>FINANCIERA</b>							
PROCESO/PROCEDIMIENTO			CONTRATACIÓN Y TESORERÍA							
OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO			Realizar los pagos a proveedores y contratistas.							
<b>IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO</b>			<b>VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>							
RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO							
	RIESGO INHERENTE		CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			
	Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones Preventivas	Registro	
Falsedad en documentos aportados por el contratista.	2	10	MODERAD	Revisar por parte del supervisor la veracidad en la entrega de documentos y aplicación del manual de contratación.	1	10	baja	Enero a diciembre de 2019	Realizar verificación de la autenticidad y cumplimiento de los documentos antes de pasar a Tesorería. Aplicar planilla de documentos requeridos.	Planilla
<b>MONITOREO Y REVISIÓN</b>										
N°	ACCIONES REALIZADAS					RESPONSABLE			<b>FECHA:</b>	
						Tesorera			INDICADOR	
									N° de hallazgos en los entes de control.	

### 3.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
3.1 COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES									
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
N°	Nombre del trámite o proceso	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano/empresa	Tipo racionalización	Acciones	Dependencia responsable	Fecha inicial	Fecha final
1	Atención de peticiones quejas y reclamos.	Creación de formatos para cambios de nombre, estrato. Derecho de petición	Poner a disposición formatos para solicitud de cambios de nombre, estrato, derecho de petición etc.	Al usuario le facilita la solicitud de reclamos	Administrativa	Realizar el diseño de formatos para la solicitud de cambios de nombre, estrato	Dirección Comercial	Junio	Julio
2	Solicitar viabilidad para condominios, urbanizaciones.	Se debe realizar el estudio de viabilidad para cada urbanización y construcción de condominios	Establecer una guía para que los solicitantes accedan fácilmente y se cuente con los requisitos completos antes de presentar la solicitud	Para los solicitantes de viabilidad y para la empresa. Rapidez en la expedición de las viabilidades.	Comercial - operativo	Poner a disposición el manual de constructores y urbanizadores con los requerimientos para revisión de proyectos y trámites de los puntos de conexión.	Dirección Operativa, Ingeniero Civil de apoyo	Junio	Julio

3.	Toma de lecturas	Se realiza la contratación de una empresa para la toma de lecturas y realización de pre-critica, incorporación manual de las lecturas al sistema	Realizar el procedimiento de tal manera que no se incorpore manualmente la lectura usuario por usuario al sistema,	Para la empresa y el usuario puesto que representa mayor fiabilidad en el consumo facturado, para la empresa disminuye el tiempo para el proceso de facturación y se hace eficiente.	Tecnológica	Realizar la compra de equipos con GPS y software para la toma de lectura.	Dirección comercial	Jun	Dic
----	------------------	--	--	--	-------------	---	---------------------	-----	-----

### 3.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

#### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Presentación de informes de gestión ante la ciudadanía a través de una Audiencia pública de rendición de cuentas en conjunto con la Administración municipal de La Mesa y Anapoima.	Informes presentados ante la ciudadanía	Gerente y Directores de cada área.	Diciembre de 2019
	1.2	Publicación y permanente actualización en la página web de la información de la empresa relacionada con sus resultados y gestión y el seguimiento al Plan Anticorrupción.	Información actualizada en la página web. Informes seguimiento al Plan Anticorrupción	Gerencia, funcionarios encargados de la información que se debe publicar, Ingeniero soporte de Sistemas.	Enero a diciembre de 2019
<b>Subcomponente 2</b> <b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Participación en eventos junto con las Alcaldías de La Mesa y Anapoima.	Dialogo directo con la ciudadanía	Gerente y demás funcionarios.	1 de enero al 31 de diciembre de 2019
	2.2	Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario y redes	Inquietudes resueltas e información suministrada	Gerente, Funcionarios área de Peticiones quejas y recursos.	1 de enero al 31 de diciembre de 2019



**Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.**  
**Anapoima – La Mesa**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019**

Subcomponente/procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
		sociales y el link de contacto en la página web.			
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Divulgar e incluir las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y grupos de interés a los planes de mejoramiento y plan anticorrupción.	Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados.	Gerente, líderes de los procesos.	1 de enero al 31 de diciembre de 2019
	<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Evaluar y retroalimentar los resultados de las participaciones en eventos y audiencias públicas.	Evaluaciones	Gerente y líderes del proceso
4.2		Aplicar una encuesta sobre el ejercicio de rendición de cuentas.	Encuesta	Gerente y Asistente de Gerencia	diciembre de 2019

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**3.4. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y 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 2019
<b>Subcomponente 2 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 2019



<b>Subcomponente 3 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	Febrero de 2019
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Actualizar el Manual de peticiones, quejas y recursos.	Manual de PQR adoptado	Gerente y líderes del proceso	Mayo de 2019
<b>Subcomponente 5 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.	Junio, y diciembre de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1 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 Empresa Regional Aguas del Tequendama	Ingeniero de soporte en sistemas. Funcionarios encargados de entregar información.	Enero a diciembre de 2019
<b>Subcomponente 2 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 2019
	2.2 Actualizar 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 2019



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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2019**

<b>Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Elaboración de las tablas de Retención de acuerdo con el modelo de operación	Tablas de retención actualizadas	Asistente administrativo - archivo	Diciembre de 2019
	3.2	Realizar el programa de Gestión documental y demás instrumentos archivísticos	Programa de Gestión documental e instrumentos archivísticos elaborados	Asistente administrativo - archivo	Junio a diciembre de 2019
<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. Rampa móvil para acceso de personas discapacitadas	Gerencia.	Diciembre de 2019
<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.	Diciembre de 2019



Gestión documental

Elaborado por: Asesora de Control Interno

Revisado y aprobado por: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno ERAT