



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



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

La Mesa, enero de 2023

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



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 Objetivo General	4
2.2 Objetivo Específico	5
3. ALCANCE	6
4. MISIÓN.....	6
5. VISIÓN.....	6
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
7. PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA	8
8. PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	9
9. MARCO NORMATIVO.....	9
10. COMPONENTES DEL PLAN	12
10.1 Primer componente: Gestión de Riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.	12
10.2. Segundo Componente: Racionalización de trámites.....	14
10.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas.....	15
10.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	17
10.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	20
10.6 SEXTO COMPONENTE	22
11. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.	23
11.1 Promoción y Divulgación.	25
12. APROBACIÓN	25



1. INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA REGIONAL AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A E.S.P., comprometida en fortalecer su Gestión Institucional, generar confianza a los Usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y a la ciudadanía en general, promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos, formula y establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como estrategia para combatir frontalmente las prácticas corruptas, a través de acciones orientadas a prevenir los riesgos de corrupción, mejorar la relación de los usuarios con la Empresa y fomentar la transparencia y visibilidad en todas sus actuaciones, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que LA ERAT S.A E.S.P., ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (auto- control, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en

articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

- ❖ **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.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P ERAT S.A E.S.P.”, para la vigencia 2023, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgos de corrupción y de esta forma la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área de cobertura, sean eficientes y con prácticas transparentes, garantizando la confianza y bienestar a todos los usuarios de los municipios de La Mesa y Anapoima.

2.2 Objetivo Específico.

- ❖ Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley.
- ❖ 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 estos, 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.
- ❖ Promover mecanismos, estrategias y alarmas orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la empresa.
- ❖ Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa, a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación de trámites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- ❖ 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
- ❖ Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.
- ❖ Garantizar de manera oportuna, clara y concisa la información requerida por los usuarios, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación de la gestión realizada por la empresa como mecanismo de rendición de cuenta permanente con los ciudadanos.
- ❖ Establecer acciones encaminadas a garantizar la eficiencia en la Atención al Ciudadano.
- ❖ Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos.



3. ALCANCE

Las medidas, mecanismos y estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados por todos los procesos y funcionarios que integran la Empresa Regional Aguas del Tequendama ERAT S.A E.S.P.

4. MISIÓN

Prestar los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en los Municipios de La Mesa y Anapoima, aplicando como principios el compromiso y la eficiencia, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.

5. VISIÓN

En el año 2035, La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P, será una Empresa líder y reconocida en la prestación de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, cumpliendo estándares de calidad, continuidad y eficiencia, siendo referente en la región aplicando políticas de protección ambiental y desarrollo sostenible.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ❖ **Alcance de la Auditoría.** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de esta.
- ❖ **Audidores Externos.** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.
- ❖ **Audidores Internos.** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.
- ❖ **Auditoría de Gestión u Operacional.** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.
- ❖ **Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los

- registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.
- ❖ **Control Administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.
 - ❖ **Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.
 - ❖ **Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
 - ❖ **Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.
 - ❖ **Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.
 - ❖ **Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.
 - ❖ **Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
 - ❖ **Informe de Auditoría.** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.
 - ❖ **Limitaciones al alcance de la auditoría.** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.
 - ❖ **Normas de Auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.
 - ❖ **Normativas:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.

- ❖ **Objetividad (evidencia objetiva).** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.
- ❖ **Objetivo de la auditoría.** Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría
- ❖ **Administrativas:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros Procedimientos Administrativos.

7. PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA

- ❖ **RESPONSABILIDAD:** Es un valor ético que implica el compromiso de los directivos y funcionarios de ERAT S.A E.S.P., en el cumplimiento de sus funciones y actividades establecidas en la normatividad vigente, en los estatutos de la empresa, en el reglamento interno de trabajo y en el código de ética encaminados a fortalecer la Misión de la empresa y satisfacer las expectativas de los grupos de interés: Clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general y la conservación del medio ambiente.
- ❖ **TRABAJO EN EQUIPO:** Es la condición de trabajo utilizada por ERAT S.A E.S.P. que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo, generando buenos resultados en las tareas asignadas.
- ❖ **EFICIENCIA Y EFICACIA:** Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado públicos a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.
- ❖ **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es un comportamiento pilar en ERAT S.A E.S.P., que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.
- ❖ **LIDERAZGO:** Estamos comprometidos en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando resultados exitosos.



- ❖ **CREATIVIDAD:** Nuestra capacidad de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, nos permite transformar nuestro entorno por medios de soluciones originales a los problemas.
- ❖ **EXCELENCIA:** Perseguimos incasablemente el éxito en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario para ofrecer un servicio con calidad.

8. PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa observara los siguientes principios en la atención al usuario:

- ❖ **SERVICIO DE CALIDAD:** la Empresa y su personal deberá prestar un servicio con calidad y efectividad, basado en una administración abierta y accesible, entendiéndose como un servicio con cortesía, objetividad e imparcialidad.
- ❖ **LEGALIDAD:** la Empresa actuara conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la Normatividad vigente aplicable a la empresa.
- ❖ **IGUALDAD:** La empresa respetara el principio constitucional de la igualdad, garantizando el trato no discriminatorio a sus usuarios según los términos establecidos en la ley.
- ❖ **COHERENCIA:** la empresa será coherente en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

9. MARCO NORMATIVO

En la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P.”, se implementa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano basándose en las siguientes normas legales:

- ❖ En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123,124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- ❖ Ley 87 de 1993 – Sistema Nacional de Control Interno.

- ❖ Ley 1150 de 2007 – Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos Públicos.
- ❖ Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- ❖ Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- ❖ Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- ❖ Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- ❖ Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas, crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.



- ❖ Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ❖ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- ❖ Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- ❖ Decreto 943 de 21 de mayo de 2014: por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, en cuanto a su estructura, módulos, componentes y elementos.
- ❖ Ley 1437 de 2011 –Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ❖ Decreto 2641 de 2012, que reglamento la Ley 1474 de 2011
- ❖ Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ❖ Decreto 4632 de 2011 – Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- ❖ Decreto 0019 de 2012 - Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ❖ DIRECTIVA DE GERENCIA Nª 193 del 14 Junio de 2022 Por medio de la cual se adopta el Código de Ética para La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.P.S.
- ❖ Decreto 943 de 21 de mayo de 2014.
- ❖ Decreto 1081 de 2015, 1649 de 2014, 4637 de 2011.
- ❖ Decreto 2623 de 2009 – Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

10. COMPONENTES DEL PLAN

10.1 Primer componente: Gestión de Riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.

De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como “toda 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”.

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P, a partir de la entrada en vigencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuenta con las bases para el desarrollo de una política institucional de administración de riesgos; en tal sentido nos comprometemos a preservar la eficacia en el desarrollo de los procesos de la ERAT S.A E.S.P, así como con la protección y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un sistema de administración del riesgo de corrupción que permita prevenir la ocurrencia de eventos que coloquen en peligro el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

En este sentido, para establecer las causas es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizando a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros, se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los resultados de los componentes de ambiente de control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos entre otros.

DEBILIDADES

- ❖ Cambio de Personal por transición administrativa.
- ❖ Obsolescencia de equipos.
- ❖ Desconocimiento de las normas.

AMENAZAS

- ❖ Cambios constantes en la legislación.
- ❖ Cambios en la Planta Administrativa.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos.	Actualizar la política administración de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital para incluir responsabilidades en las líneas de defensa y articular al nuevo mapa de procesos, Misión y visión de la entidad.	Planeación	Febrero 2023
	1.2	Socializar con todo el personal de LA ERAT S.A E.S.P. La Política de Administración de Riesgos.	Socializar con el 100% de personal de la empresa la vigente Política de Administración de Riesgos.	Planeación	Febrero 2023
2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Revisar y actualizar los riesgos ya identificados con los Líderes e integrantes de cada proceso.	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción de acuerdo con el contexto Actual de la empresa y el nuevo mapa de procesos.	Planeación	Marzo 2023
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Divulgar con todos los funcionarios y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante página web, correo electrónico, reuniones de comité y demás canales Establecidos por la empresa.	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción de LA ERAT S.A E.S.P, a todas las partes interesadas.	Planeación	Marzo 2023
4. MONITOREO Y REVISIÓN	4.1	Monitorear y revisar los riesgos de corrupción según lo establecido en la “Política de Administración del Riesgo”	Monitoreo y revisión de los riesgos identificados	Directores, Jefes de oficina y líderes de procesos.	Abril 2023 Agosto 2023 Diciembre 2023

5. SEGUIMIENTO	5.1	Realizar seguimiento a gestión riesgos de corrupción según lo establecido en la “Política de Administración del Riesgo”	Seguimiento periódico a riesgos de corrupción	Control interno	Abril 2023 Agosto 2023 Diciembre 2023
----------------	-----	---	---	-----------------	---

10.2. Segundo Componente: Racionalización de trámites

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitar al usuario la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los usuarios y la empresa.

Sin embargo, las empresas de servicios públicos, para dar cumplimiento al trámite, deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión.

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. dando cumplimiento al Decreto 0019 del 10 de enero de 2012, implementará estrategias efectivas de simplificación, eliminación y automatización que permiten facilitar la gestión administrativa a los usuarios internos y externos para de esta manera pretender la racionalización de procedimientos al interior de la empresa.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES						
NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN
Trámite para la factibilidad, viabilidad y disponibilidad de los servicios	Administrativa: Estandarización del procedimiento y formatos	Estandarización del procedimiento y formatos	No se cuenta con un procedimiento estandarizado y documentación para la atención de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicios	Estandarizar los procedimientos y/o formatos para el proceso de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicio	Director Operativa	Junio 2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES						
NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN
Racionalización Tramite para el restablecimiento de los servicios públicos	Mecanismos de seguimiento al estado de trámites	Dar mantenimiento al aplicativo en la página web de la entidad para el seguimiento a las PQR realizadas respecto a la prestación de los servicios públicos de LA ERAT S.A E.S.P,	El usuario debe dirigirse a las instalaciones de LA ERAT S.A E.S.P, para realizar consulta del estado del trámite.	Poder realizar la consulta del estado del trámite desde cualquier lugar con acceso a internet.	Planeación	Junio 2023

10.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas.

La Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A E.S.P ERAT S.A E.S.P., dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, el cual define a la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, establece esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

La finalidad de la Rendición de Cuentas es responder ante el ciudadano por la gestión, las obligaciones y deberes que tenemos como empresa, y permitir el espacio para que la comunidad participe y de este modo afianzar la relación Empresa-Comunidad la cual ayuda a fortalecer la confianza en la comunidad y obtener el reconocimiento por una labor transparente y de calidad.

Constantemente se realizará Rendición de cuenta con los usuarios, publicando mediante la página de la empresa [www.https://aguasdeltequendama.com](https://aguasdeltequendama.com) / y redes sociales, la información concerniente a la gestión de la empresa, noticias y acciones con los cuales se busca tener una constante retroalimentación con los usuarios, según las directrices establecidas en el documento Estrategia Rendición de cuentas de LA ERAT S.A E.S.P.



LA ERAT S.A E.S.P., realizará anualmente una audiencia pública para la rendición de cuentas conforme los principios constitucionales de Transparencia, Responsabilidad, Eficacia, Eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRESIBLE	1.1	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad	MIPG	Febrero 2023 Diciembre 2023
	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión	Publicación en la página web de la empresa los informes de gestión	MIPG - Planeación	Febrero 2023 Diciembre 2023
	1.3	Publicar estados Financieros de LA ERAT S.A E.S.P en la página web	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad	Director Administrativo y Financiero	Junio 2023 Diciembre 2023
	1.4	Publicar en redes sociales notas Informativas	Publicación mensual en las redes sociales de notas informativas de avance de proyectos ejecutados por LA ERAT S.A E.S.P	Planeación	Mensual
2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA COMUNIDAD Y SUS ORGANIZADORES	2.1	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas	Ejecución de audiencia pública de rendición de Cuentas	Director Administrativa y financiera	Diciembre 2023

3. INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	3.1	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	Convocar a través de los medios de comunicación, redes Sociales institucionales, correo electrónico y pagina web de la entidad ha participar del evento de rendición de cuentas de LA ERAT S.A E.S.P	Dirección Administrativa y financiera	Noviembre 2023 Diciembre 2023
	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la	Planeación	Diciembre 2023
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL		mediante encuesta de percepción	rendición de cuentas de LA ERAT S.A E.S.P		
	4.2	Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Publicación de los resultados de las encuestas de percepción realizadas en la rendición de cuentas	MIPG - Planeación	Diciembre 2023
	4.3	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Plan de acción de mejoramiento, conforme lo evidenciado en la rendición de Cuentas	MIPG - Planeación	Diciembre 2023

10.4 Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1	Realizar un estudio de reestructuración administrativa para crear la oficina de control interno, con el objeto de centralizar los procesos.	Creación Oficina de control interno	Gerencia y Director Administrativo y Financiero	Abril 2023
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Crear aplicación de LA ERAT S.A E.S.P para iOS y Android	Aplicativo móvil para que los usuarios puedan radicar PQR, realizar pagos en línea, descargar formularios en línea y transmitirse desde LA ERAT S.A E.S.P información a los usuarios sobre el estado en tiempo real de la prestación de los servicios.	Dirección Administrativa	Octubre 2023

3. TALENTO HUMANO	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación	Funcionarios cualificados en competencias laborales para el servicio de atención al ciudadano	Director Administrativo y Financiero y Dirección Comercial	Agosto 2023
	3.2	Capacitar los funcionarios de atención al usuario en temas relacionados con cultura de servicio al ciudadano, ética y valores del servicio Público.	Personal de atención al ciudadano capacitado.	Director Administrativo y Financiero y Dirección Comercial	Abril 2023
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros	Procedimientos de atención de PQRs actualizados	Director Administrativo y Financiero.	Abril 2023
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
5. RELACIONAMIENTOS CON EL CIUDADANO	5.1	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción del cliente.	Medición periódica de la satisfacción del cliente,	Director Administrativo y Financiero y Dirección Comercial	Marzo 2023 Junio 2023 Septiembre 2023 Diciembre 2023

Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:



CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Correo Institucional	usuario@aguasdeltequendama.com
REDES SOCIALES	Facebook: https://www.facebook.com/aguastequendama
PAGINA WEB INTERNET	https://aguasdeltequendama.com/
LÍNEA TELEFÓNICA	Oficina Principal - La Mesa Cund. Diag. 8 No. 1 -37 Barrio Quintas de San Pablo E-mail: usuario@aguasdeltequendama.com Teléfonos: (601)8471213 - (+57) 314-2856411 Sede - Anapoima Cund. Cra. 3 No. 1 - 41 Sur Barrio San José E-mail: pqranapoima@aguasdeltequendama.com Teléfono: (+57) 314-2807615

10.5 Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1.1	Actualizar la estructura de la página web de LA ERAT S.A E.S.P.	Actualización de la estructura de la página web de LA ERAT S.A E.S.P	Directora Administrativa y Financiera - Sistemas	Mayo 2023
	1.2	Realizar la actualización en la página web, de los procedimientos y servicio prestado por la empresa.	Actualización de procedimiento y servicios de LA ERAT S.A E.S.P	Directora Administrativa y Financiera - Sistemas	Mayo 2023
2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	2.1	Control y reporte de solicitudes de información	Estadísticas e informe sobre solicitud de información	PQRs	Junio 2023 Diciembre 2023
3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.1	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información	Acto administrativo	Directora Administrativa y Financiera	Octubre 2023
	3.2	Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Acto administrativo	Directora Administrativa y Financiera	Noviembre 2023

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA

	3.3	Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo	Directora Administrativa y Financiera	Diciembre 2023
4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Promover en los videos institucionales la accesibilidad a población en situación de Discapacidad.	Incluir en videos institucionales de LA ERAT S.A E.S.P interprete de lenguaje de señas	Dirección Comercial - Apoyo Comunicaciones	Abril 2023
	4.2	Promover en la publicidad accesibilidad a población en situación de Discapacidad.	Incluir en la publicidad impresa y señalización de LA ERAT S.A E.S.P el lenguaje braille	Dirección Comercial - Apoyo Comunicaciones	Abril 2023
5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	5.1	Realizar informe de seguimiento solicitudes de información recibidas en el mes	Generar informe de seguimiento solicitudes de acceso a información recibidas en el mes	Jefe de PQRs	Mensual

10.6 SEXTO COMPONENTE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 6: INICIATIVA ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
INICIATIVAS ADICIONALES	1.1	Desarrollar jornadas de Capacitación en	Capacitar al 100% del personal de LA ERAT S.A E.S.P	Director Administrativa y Financiera – planeación, MIPG	Abril 2023 Agosto 2023 Diciembre 2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 6: INICIATIVA ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		temas de Transparencia, acceso a la información y Autocontrol.			
	1.2	Divulgar del código de integridad.	Socialización código de integridad de LA ERAT S.A E.S.P	Líder de Talento Humano.- MIPG	Abril 2023 Agosto 2023 Diciembre 2023

11. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, la empresa de servicios públicos domiciliarios de la Mesa y Anapoima LA ERAT S.A E.S.P pone a disposición la estrategia del plan a toda la comunidad de los municipio donde tenemos representación, la cual se permitirá dar a conocer el concepto de corrupción y cómo desde la entidad se vienen desarrollando acciones contra la corrupción contempladas desde los lineamientos de Ética y buen manejo de la entidad.

Esta Estrategia Comunicativa pretende crear sensibilización y concientización frente a la estigmatización que tienen los Servidores Públicos ante el flagelo de la corrupción; es una Estrategia que está regida bajo el Autocontrol y Auto criterio de cada uno de los individuos que conforman la empresa generando acciones que permiten establecer la transparencia a la hora de ejercer cargos públicos.

El éxito de la Estrategia no sólo depende del conocimiento de la información del Estatuto de Anticorrupción, sino también de la formación ética de valores como respeto, lealtad, honestidad, responsabilidad, cumplimiento, compromiso en cada uno de los que desempeñan cargos públicos.

El objetivo principal de la estrategia es permitir a los ciudadanos generar espacios de confianza y credibilidad que propicien bienestar a la comunidad, y a su vez proporcionar transparencia y confiabilidad en la prestación de los Servicios que presta la entidad, de



igual forma se realizara la respectiva socialización del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ERAT S.A. ESP. VIGENCIA 2023

PROCESOS Y OBJETIVOS	IDENTIFICACIÓN		NOMBRE DEL RIESGO	ANÁLISIS PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DESPUES DEL RIESGO
	CAUSAS	No.			VALORACIÓN TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	
PLANIFICACION ESTRATEGICA	• Intereses particulares. • Desconocimiento de los procedimientos.	1	Metas ajustadas a intereses particulares	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• No asignación de responsables directos. • No comunicación de responsabilidades.	2	Falta de planeación para la ejecución de los diferentes procesos.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Desconocimiento de los procedimientos. • No asignación de responsables directos. • No comunicación de responsabilidades.	3	Ocurrencia de perjuicios económicos por parte de la empresa.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
GESTION ADMINISTRATIVA	• No se consideran los requisitos específicos del cargo. • Desconocimiento de los procedimientos. • Presentación de documentos falsos.	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
	• Fines propios o ajenos	5	Modificación de los resultados de la Evaluación de Desempeño	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Mala intención en el registro de novedades por interés propio o de un tercero. • No contar con un software seguro y que sea vulnerable a modificaciones	6	Alteración de la información de la nómina.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Ausencia de principios éticos de funcionarios que realizan investigaciones disciplinarias. • Ofrecimiento de beneficios por parte del investigado.	7	Toma de decisiones que entorpezcan los procesos disciplinarios con el fin de favorecer a funcionarios investigados.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
CONTROL INTERNO	• Desconocimiento de la normatividad aplicable. • Presentar informes fuera de plazos establecidos.	8	Incumplimiento legal en el desarrollo de las funciones de la Oficina de Control Interno	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Falta de ética profesional. • Intereses particulares.	9	Omisión o modificación de información en informes de Auditoría en busca de beneficio propio.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
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. • Dádivas a funcionarios. • Manipulación de la información en oficinas.	14	Favorecimiento en el trámite de solicitud de disponibilidades de servicio, temporales, definitivas, aprobación de domicilias.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	• Dádivas 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



TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	+ Favorecimiento a terceros. + Interés personal.	21	Sistemas de información susceptibles a manipulación o adulteración.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	+ Falta de planeación y comunicación. + Falta Transparencia.	22	No publicación de información en página web de la entidad por omisión o por incumplimiento de términos.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	+ Desconocimiento de la Ley. + Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o dilatar su aplicación. + Ofrecer dádivas al funcionario encargado para la desatención de los términos. + Inadecuada vigilancia en las actuaciones procesales. + Tráfico de influencias. + Falta de seguimiento por el jefe inmediato del área. + Utilización inadecuada de la información. + Falta de revisión de documentación previo a la firma de aprobación.	23	Afectación de los intereses económicos y/o jurídicos de la empresa.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
ATENCIÓN A USUARIOS	+ Herramienta tecnológica obsoleta. + Eliminar u ocultar las peticiones, quejas o reclamos radicados. + Falta de control y seguimiento.	24	Daño a la imagen de la Entidad.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO
	+ Intereses particulares. + Desconocimiento de la normatividad e información de cada usuario.	25	No transparencia en la información suministrada.	MEDIO	PREVENTIVO	EVITAR	MODERADO

11.1 Promoción y Divulgación.

La promoción y divulgación se hará dentro de la estrategia de rendición de cuentas que tiene la empresa para cada vigencia así mismo mediante los canales de comunicación y el documento final y la Estrategia será publicada a través de las herramientas de comunicación virtual de la entidad: página WEB: <https://aguasdeltequendama.com>

12. APROBACIÓN

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre	Daniel Felipe Suárez Montilla	Dora Alicia Díaz Torres	José William Tejedor Bayona
Cargo	Asesor MIPG	Directora Administrativa	Gerente
Firma	FIRMADO EN ORIGINAL	FIRMADO EN ORIGINAL	FIRMADO EN ORIGINAL
Fecha	31-01-2023	31-01-2023	31-01-2023