



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.**

**SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024.**

**La Mesa, Cundinamarca, agosto 2024**

Sede Administrativa y PQR:  
Diagonal 8 No. 1 – 37 Barrio Quintas de San Pablo  
La Mesa, Cundinamarca. Teléfono 8471213-3142856411  
[usuario@aguasdeltequendama.com](mailto:usuario@aguasdeltequendama.com)

Oficina PQR Anapoima: Carrera 3A No. 3 – 44  
Anapoima, Cundinamarca. Teléfono 3142807615  
[pqranapoima@aguasdeltequendama.com](mailto:pqranapoima@aguasdeltequendama.com)  
[www.aguasdeltequendama.com](http://www.aguasdeltequendama.com)

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO LEY  
1474 DEL 2011**

**OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN**

La Oficina de Control Interno de la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P., en desarrollo del Plan Anual de Auditoria, diseñado por la misma, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en cumplimiento al mandato Constitucional y legal, en este caso el deber de evaluar y verificar la aplicación de lo contenido en las normas que previenen la materialización de actos de corrupción, como la Ley 1474 de 2011 art. 73, así como el Decreto Nacional 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", procedió a realizar el segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2024, a la implementación y avance de las actividades determinadas y plasmadas en el documento, diseñado por la entidad para la vigencia antes referida.

Es preciso recordar que producto del primer seguimiento, se colocó de presente que el Plan Anticorrupción para la vigencia 2024, inicialmente no fue diseñado de conformidad con los pautas establecidos legalmente, para los diferentes componentes, por lo que se recomendó a la Dirección Admirativa y Financiera supervisora de la profesional en calidad y Planeación como dependencia encargada, se efectuara la revisión al documento y se generaran los ajustes necesarios, conforme a las guías correspondientes, el Plan de acción de la entidad, las directrices en materia de atención al ciudadano, del Sistema Único de Identificación de Trámites SUIT y la Estrategia de Rendición de Cuentas.

Es así que, acogiendo dichas recomendaciones, la Dirección Admirativa y Financiera supervisora de la profesional en calidad y Planeación, efectuó la revisión y mediante un trabajo conjunto con los responsables de los diferentes procesos de la entidad, realizó las modificaciones, las cuales fueron presentadas, analizadas y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en sesión del de enero de 2024, tal como consta en el acta de la citada fecha. En consecuencia, en adelante el Plan Anticorrupción, obtiene coherencia con el Plan de Acción y los Planes institucionales adoptados por la entidad. No obstante, al momento del presente seguimiento, aunque hay un avance positivo sobre el particular, las actividades planteadas para desarrollar dentro del periodo que se evalúa, no se lograron cumplir cabalmente.

Es importante insistir en que de acuerdo a la normativa señalada anteriormente y demás normas concernientes, la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe contar con la debida socialización, de la cual se deben dejar registros documentados para soportar los aportes efectuados y las decisiones tomadas por el equipo de trabajo, así como con el monitoreo requerido por parte de la Dirección Admirativa y Financiera supervisora de la profesional en calidad y Planeación, con el objeto de facilitar las acciones por parte del personal a cargo y dar cumplimiento a los requerimientos de tipo legal.

Por lo anteriormente expuesto, dando cumplimiento a las normas antes citadas, así como a las directrices establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., y con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión Institucional, el presente seguimiento se realiza con base en la metodología establecida en el documento vigente, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2", formulada por la Presidencia de la República, tal como se desarrolla a continuación en cada uno de sus componentes.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), fija las estrategias de carácter institucional para a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología que incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

<b>COMPONENTE N° 1 - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>					
<b>N°</b>	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	<b>Política de Administración de Riesgos</b>	Socializar con todo el personal de ERAT S.A. E.S.P. la Política Administración de riesgos.	Se efectuó la Socialización con todo el personal de la empresa, la política Administración de riesgos.	100%	Esta actividad estaba programada para el mes de enero de 2024 y a la fecha de corte para la evaluación del Plan, se evidenció el cumplimiento de la misma, mediante el registro de asistencia.
2	<b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Revisar y actualizar los riesgos ya levantados por proceso con los líderes e integrantes de cada proceso.	Se realizó al interior de las diferentes direcciones, la conformación de los equipos técnicos para la gestión de los riesgos en cada una ellas.	80%	Aunque se observa un avance importante en este tema, no se logró cumplir cabalmente con lo propuesto, toda vez que, cada una de las dependencias determinó posponer la revisión y actualización de los riesgos en la vigencia 2024,

					conforme quedó estipulado.
3	<b>Consulta y divulgación</b>	Divulgar con todos los funcionarios de la entidad y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción de ERAT a través de diferentes canales.	El Mapa de riesgos de Corrupción está publicado en la página web.	100%	Para el presente seguimiento se pudo corroborar la divulgación del mapa de riesgos con el personal de la entidad y su publicación en la página web.
4	<b>Monitoreo y revisión</b>	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo."	Se realizó en el mes de junio, al interior de las diferentes direcciones, la conformación de los equipos técnicos para la gestión de los riesgos en cada una ellas.	50%	Las diferentes dependencias avanzaron notablemente en este proceso. No obstante el objetivo no se cumplió a cabalidad para la presente vigencia, de acuerdo a lo plasmado.
5	<b>Seguimiento</b>	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo."	Se ha venido efectuando seguimiento oportuno correspondiente.	60%	La dirección Administrativa y Financiera supervisora del profesional de Planeación ha venido realizando el seguimiento requerido y se efectuó la evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, dentro de los términos establecidos.
<p><b>Recomendaciones:</b> continuar realizando seguimiento permanente por parte de las oficinas encargadas y al interior de cada dependencia, con el propósito de lograr una mejora continua.</p>					

**COMPONENTE N° 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
----	---------------	-------------------------	-----------------------	----------	---------------

1	<b>Identificación de trámites</b>	Identificar los trámites propuestos por el DAFP para las Empresas de servicios públicos.	Tramites identificados.	100%	La entidad está registrada y ha identificado los trámites que le aplican
2	<b>Priorización de trámites</b>	Registrar los trámites ya identificados en el aplicativo SUIT.	La entidad efectuó el registro	70%	Se programada para cumplirla en el mes de diciembre de 2024, a la fecha de corte para la presente evaluación.
3	<b>Racionalizar los trámites</b>	No hay actividades programadas.			No se programó actividades, toda vez que la entidad viene avanzando en el proceso de registro de los trámites.
4	<b>Actividades entre entidades (Interoperabilidad)</b>	No hay actividades programadas.			
5	<b>Seguimiento</b>				Se ha efectuado las observaciones por parte de la Oficina de Control Interno.

**Recomendaciones:** Es importante resaltar las actuaciones de la entidad acogiendo las observaciones y presentando al corte de este seguimiento, un avance sustancial en la identificación de trámites y registro de los mismos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2 del Decreto Ley 019 de 2012, en los cuales indica que el registro de la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT “le aplica a todos los organismos y entidades de la administración pública que ejerzan funciones de carácter administrativo y a los particulares cuando cumplen funciones administrativas”. No obstante, se recomienda al personal encargado de estos procesos, consultar con frecuencia la página del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como los instructivos para conocer los ajustes efectuados al Sistema Único de Información de Trámites SUIT., de tal forma que la entidad continúe adelantando las acciones con base en las actualizaciones que se planteen y que le sean aplicables.

**COMPONENTE N° 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS**

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
----	---------------	-------------------------	-----------------------	----------	---------------

1	<b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas	Se publicó plegable que contiene informe de rendición de cuentas	70%	Para este subcomponente se programó algunas actividades a cumplirse anualmente, en tal sentido, por parte de esta oficina se pudo evidenciar la realización del informe y la audiencia pública de rendición de cuentas, así como el informe de gestión con corte al mes de agosto, para efectuar el proceso de empalme. Sin embargo, a la fecha del presente seguimiento,
		Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión.	Se publicaron los informes de gestión a la fecha de este seguimiento		
		Publicar estados Financieros de ERAT en la página web.	Estados financieros publicados.		
		Publicar en redes sociales notas informativas sobre el avance en los proyectos realizados por ERAT.	Informes publicados a través de Facebook y la página web de la entidad.		
2	<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para cada vigencia.	La entidad realizó la audiencia pública el mes de agosto de 2024.	100%	Esta actividad fue Programada y ejecutada.
3	<b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas.	La entidad invitó a los grupos de interés a participar en la audiencia pública, a través de las redes sociales de la entidad y por diferentes medios de comunicación.	100%	Esta actividad fue Programada para agosto del 2024. Fue programada y ejecutada
		Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio			

4	<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	mediante encuesta de percepción	La encuesta fue diseñada y aplicada.	80%	Se publicó en la página WEB el informe de los resultados de la evaluación de la rendición
		Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas.	Acción realizada		
		Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas.	Pendiente		
<b>Recomendaciones:</b> Efectuar la evaluación a la rendición de cuentas y publicar los resultados, diseñar oportunamente la estrategia de rendición pública de cuenta para la siguiente vigencia y de igual forma publicarla en la página web de la entidad.					

<b>COMPONENTE N° 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	<b>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad	La entidad realizó encuestas de percepción.	60%	Las actividades programadas para ejecutar dentro del periodo que se evalúa no se han cumplido cabalmente. Es importante tenerlas en cuenta para el próximo seguimiento
		Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.	No se realizó esta actividad.		
		Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de	La entidad tiene proyectado ocupar un nuevo espacio propio		

		iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	donde sea más agradable el espacio tanto para el colaborador como para el usuario		
2	<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.		50%	Esta actividad no fue cumplida a cabalidad, ya que si bien los recursos para mejorar los espacios físicos.
3	<b>Talento Humano</b>	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	La entidad promovió participación del personal a cargo de la Oficina de Atención al ciudadano en 1 Capacitación, en competencias laborales relacionadas con la recepción y trámite de las PQRS., de acuerdo con la normatividad del sector, hacer seguimiento a las repuestas de las mismas y direccionarlas a la instancia correspondiente según el organigrama empresarial.	70%	Las actividades programas fueron ejecutadas a cabalidad dentro del periodo evaluado y el tiempo establecido
		Establecer un reglamento interno para la gestión de las	Se diseñó y elaboró una cartilla de servicio al cliente		



4	Normativo y procedimental	peticiones, quejas y reclamos.	y un instructivo para la atención de PQRS.	70%	La entidad elaboró los instrumentos que se mencionan, y está pendiente otra capacitación
		Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos.	Para esta actividad se ajustó y documentó, entre otros, los procesos de matrícula de usuarios y disponibilidad de los servicios.		
5	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés de ERAT S.A. E.S.P.	No sea caracterizó a los usuarios.	50%	Aunque se desarrolló la actividad, es oportuno colocar de presente que este proceso debe realizarse en forma permanente utilizando los diferentes canales de información.
		Revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la ERAT S.A. E.S.P.	se realizó una encuesta de percepción para evaluar la pertinencia de los mismos		
<p><b>Recomendaciones:</b> Continuar impulsando el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano y permitan el logro de los objetivos institucionales.</p>					

COMPONENTE N° 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
		Crear en la página web de la ERAT S.A. E.S.P. el apartado "Transparencia y acceso a la	Apartado creado en la página web de la entidad.		Se observa un avance en desarrollo de acciones tendientes al

1	<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	información pública.”		80%	cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, atendiendo las recomendaciones efectuadas en anteriores evaluaciones. La publicación de ser permanente de conformidad con el marco legal.
		Publicar información obligatoria sobre procedimientos y servicios.	Se evidenció un avance importante en la publicación de la información concerniente.		
		Publicar la información sobre contratación pública.	La contratación ha sido publicada mensualmente en el Secop, enlace directo desde la página web de la entidad		
2	<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Control y reporte de solicitudes de información.	Se realiza control mediante el aplicativo HASS	80%	Dentro de los informes de PQRS, se clasifica la correspondencia por modalidad de petición para identificar las que corresponden a solicitud de información
3	<b>Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información.	esta actividad.se ha realizado parcialmente	50%	Estas actividades deben ser cumplidas en un gran porcentaje al terminar la vigencia.
		Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información.	esta actividad.se ha realizado parcialmente		
		Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	La información se mantiene bajo reserva. Quedando pendiente el índice		
		Adecuar los espacios físicos para permitir el	Se cuenta con las instalaciones físicas en la		

		acceso a personas en estado de discapacidad a la oficina Servicio de Atención al Ciudadano	oficina de PQR acordes para la atención de usuarios en estado de discapacidad.		
4	<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>				
5	<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Hacer seguimiento y elaborar informe de solicitudes de acceso a información, donde se describa el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas, tiempos de respuestas y número de solicitudes en las que se niega el acceso a la información	Se ha venido elaborando por parte del personal a cargo, cada tres meses a través de los informes de PQRS.	80%	Durante el periodo objeto de evaluación, se han elaborado los informes de PQRS., por parte del personal a cargo.
<p><b>Recomendaciones:</b> Avanzar en la ejecución de acciones para promover la transparencia en la función pública, procurando la publicidad y el acceso a la información de la entidad a través de los medios de comunicación adoptados, para propender por el cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y normas concernientes.</p>					


INICIATIVAS ADICIONALES					
N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Iniciativas Adicionales	Divulgar los valores institucionales del Código de Integridad.	Se realizó en el mes de enero, marzo y junio, varias actividades con todo el personal de la entidad para la divulgación de los valores institucionales y el Código de Integridad.	80%	La entidad desarrolló acciones, tendientes a que los servidores se apropien del Código de Integridad, con el propósito de promover la cultura del servicio hacia el cliente tanto interno como externo, en el marco de la legalidad, respeto, eficacia y transparencia.
<p><b>Recomendaciones:</b> Es pertinente que la organización divulgue con insistencia, el Código de Integridad y los principios que lo integran, en procura de lograr que los funcionarios se apropien del contenido y de lo que significa el instrumento para la entidad.</p>					



**Mariela Castillo Garzón**

Profesional de control interno

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

	Nombre	Cargo	Firma
<b>Proyecto</b>	Daniel Felipe Suarez Montilla	Profesional de MIPG	
<p>Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a la norma y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del remitente.</p>			