

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2022



Elaboró y Revisó:
INTEGRANTES COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO

Aprobó: ANDRES FELIPE POSADA ZAPATA

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Guarne ha formulado para la vigencia 2022 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de 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”. En ese sentido y comprometidos con el MIPG- Modelo integrado de planeación y gestión, hemos articulado una serie de actividades que se podrán identificar a lo largo del plan en cada uno de sus 6 componentes, logrando una mayor coherencia desde su planificación hasta su implementación.

Para combatir la corrupción, es necesario afianzar la cultura de la integridad y fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información, control social y fortalecimiento institucional; es por ello que el presente Plan hace parte del proceso de Direccionamiento Estratégico, a cargo de la Gerencia, como garantía del compromiso de las directivas de la Empresa con el pleno desarrollo de las estrategias diseñadas que apunten al cumplimiento de los siguientes componentes:

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Estrategia anti trámites: Con esta estrategia se pretende identificar, estandarizar y optimizar los trámites y/o procedimientos administrativos con el propósito de facilitar las relaciones con los usuarios y el acceso de éstos a los servicios de la Empresa.

Rendición de Cuentas: Se pretende el diseño y ejecución de acciones y estrategias que permitan fortalecer la participación y el diálogo con los usuarios, logrando así informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a los usuarios, entidades públicas y organismos de control.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Con este componente se busca el diseño y desarrollo de estrategias para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Aquaterra, fortaleciendo la atención a los usuarios a través de los canales de atención, asegurando las competencias del talento humano y mejorando los procedimientos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Mecanismos para la Transparencia y el acceso a la información: Tiene como finalidad garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública y promoción de la transparencia a través del desarrollo de estrategias que garanticen la actualización de la información relacionada con la ley 1712 de 2014 y otras acciones proactivas para su implementación.

Iniciativas adicionales: Es importante establecer acciones que garanticen un ejercicio articulado y armónico para dirigir y evaluar el desempeño institucional, estableciendo los controles necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos en el ejercicio institucional.



Figura 1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

1. MARCO INSTITUCIONAL / PLATAFORMA ESTRATÉGICA

1.1. HISTORIA

La Empresa de Servicios Públicos de Guarne, es una empresa industrial y comercial del estado, que aporta al mejoramiento, desarrollo y calidad de vida de nuestra comunidad, mediante la prestación eficiente de los servicios públicos acueducto, alcantarillado y aseo y otros servicios inherentes a la razón social.

En la Empresa se promueve el uso racional de los recursos naturales, se busca la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social.

La Empresa fue creada por el Honorable Concejo Municipal mediante acuerdo Municipal No.005 el 9 de enero de 1998, y modificado por el Acuerdo No. 010 de marzo 3 de 1998 y como máximo órgano directivo se cuenta con la Junta Directiva integrada por:

- ❖ El Alcalde Municipal quien la preside
- ❖ Secretario de Obras Públicas de la Administración Municipal
- ❖ Secretario de Planeación de la Administración Municipal
- ❖ Representante del Comité de Control Social
- ❖ Un Representante de la comunidad elegido por convocatoria pública adelantada desde la Alcaldía.
- ❖ El Gerente de la Empresa cumple las funciones de secretario de la Junta con voz, pero sin voto.

En la actualidad, la Empresa opera en la sede administrativa ubicada en el Centro Integrado de Comercialización y Transporte, dirección, carrera 50 42-100, local 209, además cuenta con una bodega ubicada en el primer piso; adicionalmente opera las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR, Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos PTRO y la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP.

Como aspecto importante de la prestación del servicio, se cuenta con cobertura referente al casco urbano para acueducto del 100% Alcantarillado el 97% y en aseo de 100%, para el sector rural la cobertura de aseo es del 85%.

1.2. MISIÓN

AQUATERRA E.S.P es una Empresa Industrial y Comercial del Estado que presta servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Aportando al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Guarne y el desarrollo de un territorio sostenible, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios, actuando con responsabilidad social y asegurando una sostenibilidad financiera.

1.3. VISIÓN

Para el 2030 AQUATERRA ESP GUARNE será reconocida a nivel local y regional por su amplia cobertura, continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, con responsabilidad social, incluyente, transparente, satisfaciendo las necesidades básicas de nuestros usuarios y contribuyendo a la construcción de un territorio sostenible y en armonía con el medio ambiente; a través de mejoras en sus procesos e infraestructura, implementando tecnología adecuada para lograr eficiencia, eficacia y efectividad.

1.4. POLÍTICA DE CALIDAD

En la Empresa de Servicios Públicos de Guarne prestamos los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, atendiendo los requerimientos de nuestros usuarios y el uso adecuado de los recursos naturales, mediante el cumplimiento de la normatividad legal vigente y el mejoramiento continuo de todos los procesos, contando con infraestructura adecuada, personal comprometido y calificado.

1.5. VALORES Y PRINCIPIOS

La Empresa de Servicios Públicos de Guarne tiene como base los principios y valores éticos, morales y legales intrínsecos e inalienables a cada uno de sus miembros, que agrupados en torno a estos fundamentos, enmarcan las relaciones con la organización, los clientes, proveedores y sociedad en general y se comprometen a actuar en términos de productividad económica, crecimiento organizacional, progreso social, mejoramiento del nivel de vida, conservación ambiental y desarrollo de la inteligencia. Como parte de la cultura organizacional estos principios y valores servirán de carta de navegación, para concebir una filosofía que sustente el desarrollo y obtención de la Misión y Visión de la Empresa

Como valores corporativos se encuentran adoptados:

Los servidores públicos somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar a los colombianos. Es por esto que este Código es tan importante. Llévelo contigo, léelo, entiéndelo, siéntelo y vívelo día tras día.

1. Honestidad. Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2. Respeto. Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier condición.

3. Compromiso. Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de

las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

4. Diligencia. Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

5. Justicia. Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

6. Solidaridad. Brindo mi ayuda a las personas cuando lo necesitan sin esperar algo a cambio.

7. Lealtad. Obro de acuerdo a los principios éticos, morales, culturales y ecológicos de acuerdo a las normas institucionales.

PRINCIPIOS

Calidad de vida: Mejorar la calidad de vida, satisfaciendo las necesidades de la comunidad para alcanzar el bienestar social.

Productividad empresarial: Correcta gestión en los procesos y recursos de la empresa, es decir, de los trabajadores, del capital, de los recursos físicos, de los métodos y técnicas de prestación del servicio, entre otros, para lograr los objetivos empresariales con mayor eficacia.

Desarrollo sostenible: aportar para lograr, de manera equilibrada, la protección del medio ambiente y el desarrollo económico y social.

Trabajo en equipo: Para brindar una mejor calidad en la prestación de los servicios y articular el trabajo de las diferentes dependencias para lograr mejores resultados.

Desarrollo profesional: orientado al mejoramiento de las competencias del recurso humano, para lograr objetivos dentro de la empresa, fortaleciendo las aptitudes del personal para contribuir al mejoramiento continuo de la prestación de servicios.

1.6. POLÍTICA AMBIENTAL

La Empresa de Servicios Públicos de Guarne asume como política Ambiental promover las buenas prácticas que sean asumidas como una actitud cotidiana, para contribuir a la protección y conservación del entorno en el que desarrollamos nuestras actividades diarias, mediante la adopción de estrategias de comportamientos amigables con el ambiente con la participación y el compromiso de todos en las diferentes áreas de trabajo, generando conciencia ambiental.

La Empresa de Servicios Públicos de Guarne como empresa prestadora del servicio público de aseo implementará la política Ambiental para aportar al cuidado del medio ambiente, buscando generar en cada uno de las personas mayor compromiso en cuanto al cuidado de los recursos naturales, con la programación y ejecución de diferentes procesos de sensibilización y la implementación de políticas en los temas relacionados con:

❖ **Manejo integral de los residuos sólidos:** Por medio del personal encargado del PGIRS, se realizará un proceso de capacitación enfocado en un adecuado manejo de los residuos sólidos.

❖ **Implementación de estrategias para disminuir el consumo del papel:** La Empresa de Servicios Públicos de Guarne continuará utilizando papel amigable con el ambiente, además implementará una campaña promoviendo la reutilización de las hojas y la impresión a doble cara. guardar los documentos en formato digital, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, utilizando la Intranet, correos electrónicos, teléfono, etc

❖ **Implementación de estrategias de reciclaje interno y externo:** Después de realizar el proceso de capacitación, la empresa pondrá a disposición de sus empleados y contratistas puntos debidamente señalizados para la disposición final. El material reciclado será entregado a los recuperadores que hacen parte del proyecto de agremiación adelantado por la Empresa de Servicios Públicos de Guarne.

❖ **Implementar estrategia para disminuir el uso de desechables:** En todos los eventos realizados por La Empresa de Servicios Públicos de Guarne en temas de capacitación, celebración e integración, se fomentará el NO uso de elementos desechables, que sean biodegradables y /o reciclables

❖ **Implementación de estrategias para el ahorro del agua:** La Empresa de Servicios Públicos de Guarne implementará una campaña para fomentar el uso eficiente y ahorro del agua por parte del personal de la empresa, donde se promoverán temas como: cerrar la llave al momento de cepillarnos y/o utilizar un vaso, reparar las llaves que estén goteando, no arrojar papel al sanitario, e implementar sistemas de recolección de aguas lluvias en las áreas de trabajo.

❖ **Implementación de estrategias para el ahorro de energía:** La Empresa de Servicios Públicos de Guarne iniciara campaña para buscar el ahorro de energía por parte del personal de la empresa, donde se promoverán temas como: usar bombillos de bajo consumo, apagar y desenchufar los aparatos que no se usen, configurar los computadores en modo ahorro de energía, apagar las bombillas cuando salgan de los lugares de trabajo y aprovechar al máximo la energía solar.

❖ **Implementar una estrategia para disminuir la huella de carbono** (promover el uso de la bicicleta y/o día sin carro, jornadas de siembra de árbol, cuidado de una planta en cada puesto de trabajo, entre otras)

1.7. CLIENTES Y DEMANDA

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS A DICIEMBRE 2021						
USO	CATEGORÍA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO		
				Urbanos	Rurales	Total
RESIDENCIAL	R-1	98	99	99	2225	2324
	R-2	1902	1909	1944	3818	5762
	R-3	4375	4314	4610	3569	8179
	R-4	166	157	177	1115	1292
	R-5	1	0	1	411	412
	R-6	0	0	0	31	31
	Total Residencial	6542	6479	6831	11169	18000
NO RESIDENCIAL	Comercial	914	896	853	245	1098
	Industrial	37	7	32	92	124
	Oficial	34	34	37	42	79
	Institucional/Especial	21	21	13	32	45
	Total No Residencial	1006	958	935	411	1346
	TOTALES	7548	7437	7766	11580	19346

Tabla 1. Caracterización usuarios por servicio

1.8. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

La estructura administrativa de la Empresa garantiza el liderazgo frente a la gestión de acciones para prevenir hechos de corrupción y promover las mejoras prácticas en materia de transparencia y atención al ciudadano. La estructura se evidencia en el siguiente gráfico:

Figura 2. Estructura Organizacional

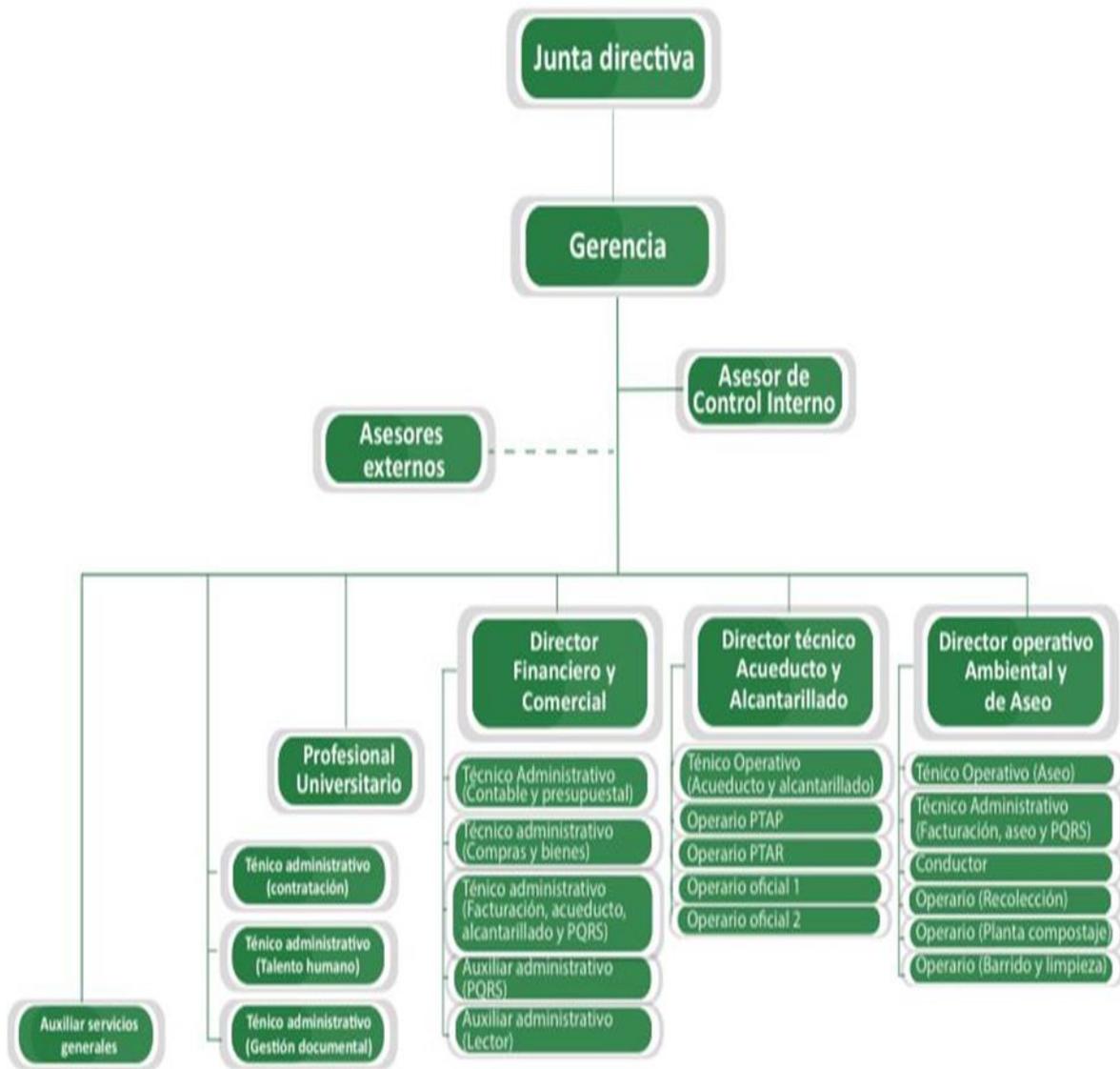


Figura 3. Planta de empleos (Actualizada mediante acuerdo N°04 de 2021)

MAPA DE PROCESOS

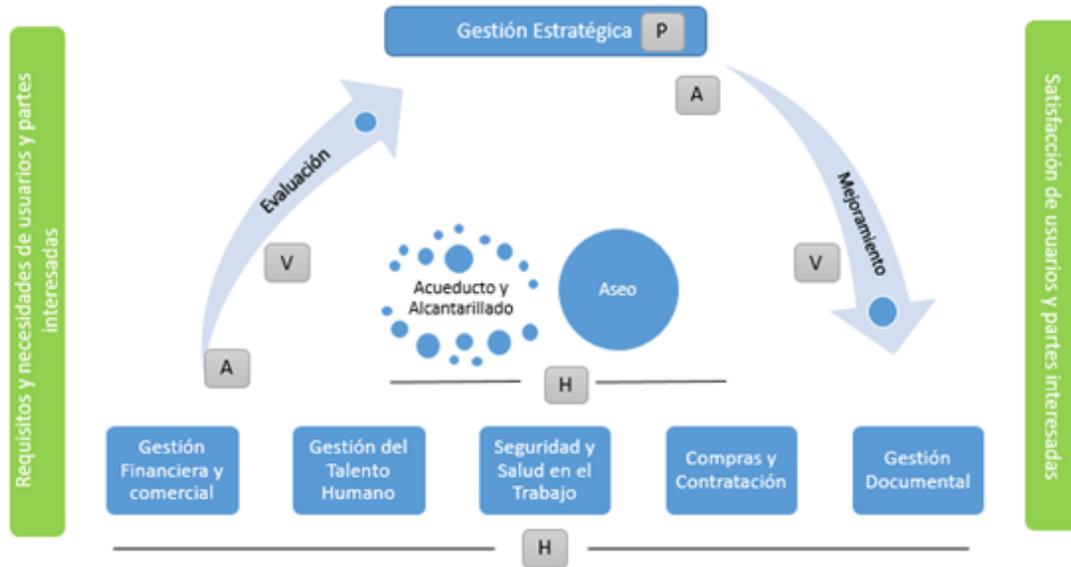


Figura 4. Mapa de procesos

1.9 MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG –

Con el decreto nacional 1499 de 2017 se reglamentó la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en las entidades del gobierno ejecutivo nacional, en los departamentos, municipios y sus entidades descentralizadas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de planeación para entidad, previsto desde MIPG y que a partir de la fecha será articulado con la política de integridad. Este modelo es un marco de referencia conceptual que busca optimizar la gestión pública orientada a resultados, promover la generación de valor público y mejorar el funcionamiento de las instancias de coordinación interna.

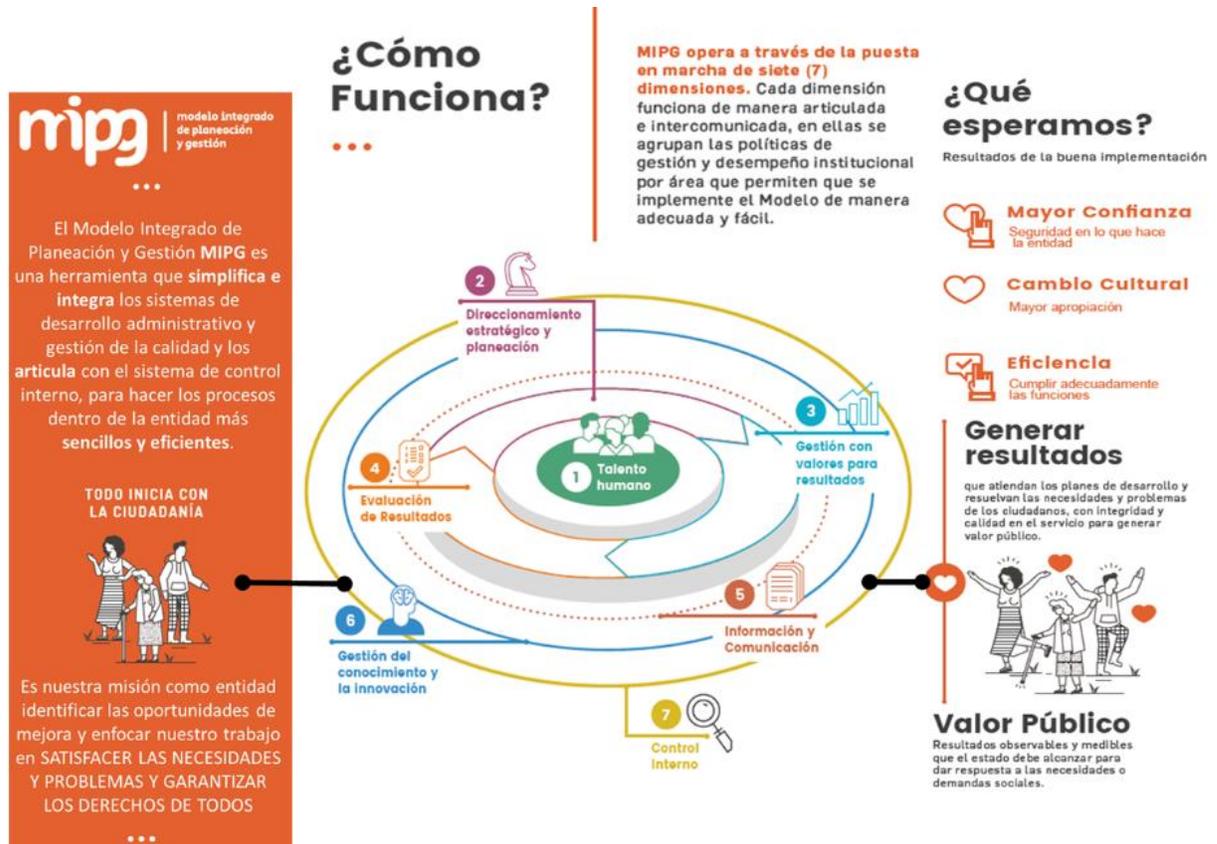


Figura 5. Esquema Modelo Integrado de Planeación y Gestión

2. OBJETIVOS DEL PLAN

2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer y desarrollar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE a través de la formulación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención al ciudadano; instrumento de planeación que se encuentra reglamentado por el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1081 de 2015 y el decreto 124 de 2016.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales de LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE y que atenten contra el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Fortalecer la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la gestión y la prestación del servicio a los usuarios, mejorando la calidad y accesibilidad de la información, los trámites y servicios de la entidad.

Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin evitar riesgos de corrupción, acercar a los usuarios a los servicios que presta la Empresa, de manera simple y eficiente.

Consolidar la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los usuarios sobre la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.

Fortalecer los canales de comunicación de la entidad con los usuarios, con información de calidad, oportunidad y en lenguaje comprensible, consolidando los fines de la ley de transparencia y acceso a la información pública.

3. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN

3.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente se desarrolla teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, los cuales permiten evidenciar los posibles riesgos que pueden afectar el normal funcionamiento de la entidad. Actualmente, la implementación de este componente se ve reflejado en la identificación, clasificación y análisis de riesgo, evaluación del riesgo, monitoreo, revisión y seguimiento de riesgos de corrupción; de esta forma se estableció el grado de exposición de la entidad, definición y priorización de las acciones requeridas para su tratamiento.

A partir de la identificación de los riesgos se determina la naturaleza de los controles (Preventivos, Defectivos o Correctivos) los cuales se orientan a eliminar las causas del riesgo, descubrir resultados no previstos o el restablecimiento de las actividades, al igual que la definición de controles (manuales y / o automáticos) como la generación de políticas de operación o la utilización de herramientas tecnológicas adecuados para controlar el Riesgo Inherente.

3.1.1 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Nos comprometemos a preservar la eficacia operativa, así como con la salvaguarda y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por éstos. Realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y sus causas, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, impediremos la materialización de eventos que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

A partir de los mapas de riesgos de los procesos y siguiendo la metodología, se procederá a construir el mapa de riesgos de corrupción.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 <i>Ajustar el procedimiento metodológico acorde a los aspectos identificados en el ejercicio realizado a nivel institucional en la materia y conforme a la nueva política de administración de riesgos 2021.</i>	<i>Política de riesgos aprobada</i>	<i>Responsables de procesos</i>	<i>Junio 2022</i>
	1.2 <i>Socialización de política de administración de riesgos</i>	<i>Dos campañas, una cada semestre</i>	<i>Gerente Comunicador</i>	<i>Junio Octubre 2022</i>
	1.3 <i>Seguimiento anual a las acciones de la política de administración de riesgos</i>	<i>un seguimiento en el año</i>	<i>Asesor Control Interno</i>	<i>Noviembre 2022</i>
Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 <i>Capacitar a los responsables de procesos en la guía metodológica para administración de riesgos</i>	<i>Una jornada</i>	<i>Asesor Control Interno Profesional Universitaria</i>	<i>Julio 2022</i>
	2.2 <i>Realizar ajustes al mapa de riesgos por proceso y de corrupción</i>	<i>Acta de seguimiento Mapas ajustados</i>	<i>Responsables de procesos</i>	<i>Junio 2022</i>

Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Difusión del Mapa de Riesgos de Corrupción a nivel interno	Divulgación a través de 2 campañas comunicacionales.	Gerente Comunicador	junio Noviembre 2022
	3.2	Publicar el Mapa de Riesgos de corrupción en la página web de la Empresa	Mapa de riesgos publicado	Comunicador	Enero 2022
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar seguimiento cada 4 meses a la matriz de riesgos de corrupción y a la efectividad de los controles	Tres seguimientos en el año	Responsables de procesos	Abril Agosto Diciembre 2022
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a la administración de los riesgos de corrupción en la entidad	Tres Informes de seguimiento al plan	Asesor de Control Interno	Abril Agosto Diciembre 2022

3.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia de racionalización de trámites tiene como propósito mejorar la prestación de los servicios y procedimientos administrativos, que permitan acercarse a los usuarios y partes interesadas de manera oportuna y confiable.

Las apuestas para desarrollar en este componente son:

Objetivo: Fortalecer el desarrollo de la Política Anti trámites, de conformidad con las normas legales vigentes sobre la materia.

Estrategia: Implementar herramientas para el mejoramiento de los procesos, procedimientos, trámites y/o servicios de la entidad.

Para dar cumplimiento a esta estrategia se cumplirán las siguientes actividades:

Componente 2: Estrategia Anti – Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Trámites de la entidad	1.1	Publicar los trámites en la página web de la entidad	Trámites publicados	Comunicador gerencia	Marzo 2022
Subcomponente /proceso 2	2.1	Actualización de trámites	Trámites actualizados	Directores de áreas	Permanente

Seguimiento a la aplicación de trámites	2.2	<i>Estadísticas de trámites y reportar los datos a la Gerencia para su conocimiento y fines pertinentes</i>	<i>Estadísticas por trámites acueducto alcantarillado y aseo.</i>	<i>Directores de áreas</i>	<i>Abril Agosto Noviembre 2022</i>
---	-----	---	---	----------------------------	--

3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía se ha planteado con diferentes mecanismos como la publicación de información sobre la gestión de la entidad y la participación en la rendición de cuentas.

Las apuestas para desarrollar en este componente son:

OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

Promover y contribuir a la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso a la información a la ciudadanía y demás partes. De esta forma, se busca acercar a los ciudadanos a la información de la Empresa, con el fin de divulgar su accionar, logros, metas y dificultades en el cumplimiento de la gestión realizada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Presentar informes sobre la gestión realizada durante el periodo objeto de rendición.
- ❖ Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la Empresa a la ciudadanía.
- ❖ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ❖ Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos de la entidad y la ciudadanía.
- ❖ Identificar posibilidades de mejora que sirvan como insumo para ajustar los proyectos y planes de acción, de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

A través de los diferentes medios de comunicación (radio, medios escritos y televisión), se le comunica a la comunidad todo lo relacionado con las diferentes actividades que se desarrollan en la Empresa.

En el Concejo Municipal se presenta la rendición de cuentas anual de acuerdo a la programación de las sesiones que realiza la Corporación.

Por medio de la página web y las redes sociales oficiales de la Empresa, se dan a conocer los avances de todos los procesos que ejecutan con miras al mejoramiento en la prestación de los servicios.

Estrategia: Desarrollar mecanismos e instrumentos que contribuyan a la consolidación de una cultura de participación ciudadana y rendición de cuentas en la gestión pública.

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Informar a los directores de áreas los compromisos que asumirán en la rendición de cuentas	Correo informativo	Gerente Directores de áreas	Agosto 2022
	1.2	Utilizar las redes sociales y la página web para socializar las actividades, programas y proyectos que se realizan en la Empresa	Redes sociales y página con información constante y actualizada	Gerente, Directores de áreas Comunicador	Permanente
	1.3	Presentar informe de gestión al Concejo Municipal	Concejo Municipal con información	Gerente Directores de áreas	Un anual acuerdo a programación
	1.4	Preparar y ejecutar la actividad para la rendición de cuentas a la ciudadanía al finalizar el año.	Audiencia pública de rendición de cuentas	Gerente y Equipo Designado	Diciembre 2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar espacios informativos a la comunidad que den cuenta de la gestión de la entidad	Medios de comunicación	Gerente, directores de áreas Comunicador	Permanente
	2.2	Publicar en la página Web de la Empresa cada seis meses los informes de auditoría y estudios especializados que se realicen y en general el estado del Control Interno en la entidad.	Informes publicados	Asesor Control Interno Comunicador	Julio Diciembre 2022
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Actualización de la página web, fortalecer redes sociales, mejorar canales de comunicación internos	Información pertinente y actualizada	Comunicador	Permanente

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicar el informe presentado en la rendición de cuentas	Informe publicado	Gerente Contratista Área de sistemas	Diciembre 2022
	4.2	Realizar seguimiento a las reacciones de la comunidad, estadísticas, número de vistas, entre otras	Informe	Comunicador	Abril Agosto noviembre 2022

3.4. CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano es un elemento de importancia para la gestión de las entidades públicas. En este sentido, se impulsan varias acciones encaminadas a la satisfacción de los ciudadanos y demás partes interesadas, desarrollando mecanismos que generen cambio en la cultura organizacional y el mejoramiento en la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios

OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Promover la transparencia en la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como atender las necesidades de información y requerimientos de los usuarios de manera oportuna.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas y el trámite que se da a las mismas.
- Brindar información ordenada y de fácil acceso sobre los documentos y actos administrativos expedidos por la Comisión, en la página web.

En cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, AQUATERRA Empresa de Servicios Públicos de Guarne cuenta con los siguientes instrumentos de gestión para la adecuada atención de las diferentes modalidades del derecho de petición:

❖ Página Web www.aquaterraesp.gov.co la cual se rediseño en el 2019 para mejorar la transmisión de la información.

❖ Redes sociales que mantienen un contacto directo con los usuarios en este tiempo en el cual la tecnología avanza a pasos agigantados y nos lleva a modernizar la comunicación; son más los seguidores de las redes sociales que los que se acercan directamente a la sede de la Empresa.

❖ La entidad presta atención a la comunidad en el siguiente horario: De lunes a jueves de las 07:00 horas a las 17:45 horas

❖ Viernes de las 07:00 horas a las 17:00 horas

❖ Se tiene implementado el buzón de sugerencias quejas y reclamos en la entrada

de la sede Administrativa, para un mayor acercamiento con la comunidad.

- ❖ Utilización de carteleras ubicadas en la sede Administrativa, para informar a la población temas de interés general.
- ❖ Aplicación de encuestas para medir el grado de satisfacción y consultar problemáticas de la comunidad con la prestación de los servicios a cargo de la entidad.
- ❖ Sistema de radicación, recepción y distribución de oficios a las diferentes dependencias de la Empresa para su oportuna respuesta.
- ❖ Atenciones de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S) relacionadas con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ❖ Comunicación directa y personalizada en las oficinas de las diferentes Dependencias de la Empresa.
- ❖ Atención telefónica en el PBX 551 51 84 / 551 56 42.

Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 <i>Presentar el informe sobre PQRS con el fin de generar acciones para mejorar la atención y la prestación de los servicios.</i>	<i>Dos informes consolidados</i>	<i>Asesor de Control Interno</i>	<i>Junio Diciembre 2022</i>
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 <i>Actualizar base de datos de los usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo</i>	<i>Una base de datos actualizada por cada servicio</i>	<i>Dirección Financiera y Comercial y la Dirección Ambiental y Aseo. Técnicas Administrativas (Facturación)</i>	<i>Permanente</i>
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 <i>Capacitar a los servidores públicos en atención al usuario</i>	<i>Una capacitación anual.</i>	<i>Técnica Administrativa (Talento Humano)</i>	<i>Agosto 2022</i>
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 <i>Documentar un procedimiento para atención de PQRS y derechos de petición</i>	<i>Un procedimiento en aplicación</i>	<i>Gerente Asesor Jurídico</i>	<i>Octubre 2022</i>

	4.2	Publicar los procedimientos para atención de PQRS y derechos de petición en la página web.	Publicaciones	responsable de la página web	Noviembre 2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Campañas de sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios	Realizar dos campañas en el año	Director financiero y Comercial	Abril Octubre 2022
	5.2	Socializar el documento de derechos y deberes de los usuarios	Publicar en los diferentes medios de comunicación	Director financiero y Comercial	Permanente

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

Teniendo en cuenta las directrices establecidas en la Ley 1712 de 2014, se busca que la ciudadanía tenga acceso a toda la información pública de la entidad y brindar las respuestas a las solicitudes en el marco de la transparencia.

De acuerdo a los lineamientos determinados en la transparencia activa, la cual establece que la disponibilidad de la información se halle en medio físico o electrónico; por lo anterior dentro de la página web de la entidad se encontrara en el link de: transparencia y acceso a la información pública, como se detalla a continuación:

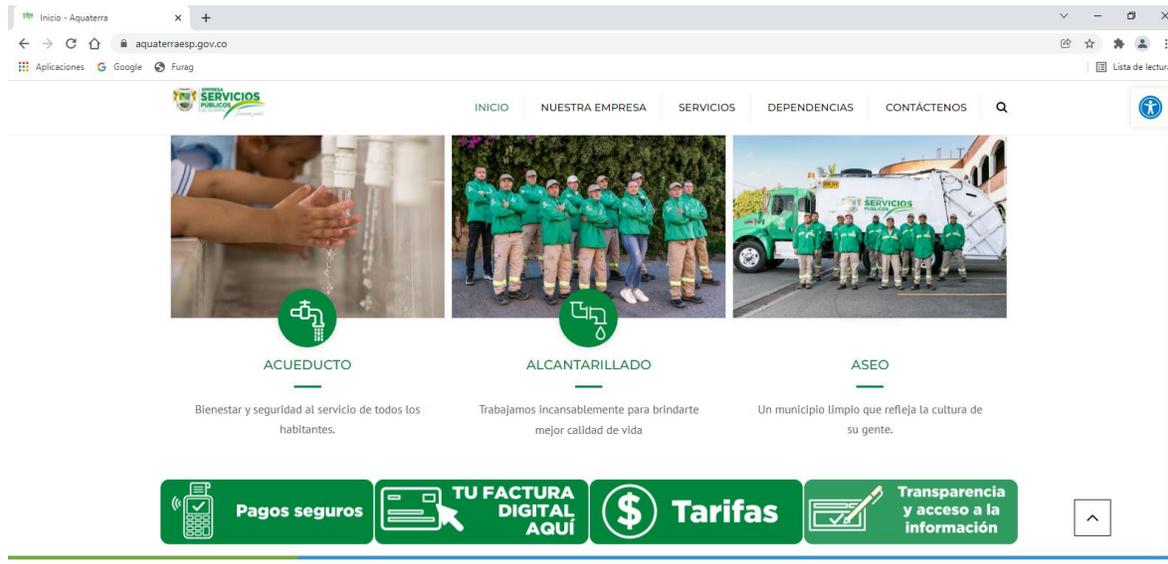


Figura 6. Presentación página web institucional

Este componente del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano debe contribuir al logro del desarrollo y la democracia, mediante una mejor calidad de vida y un mejor gobierno, ya que el acceso a la información pública, creada por la

Ley 1712 de 2014, origina mayor y mejor capacidad de la ciudadanía en la toma de decisiones y de incidir en lo público, en razón a que se genera mayor confianza, transparencia, responsabilidad, mediante la rendición de cuentas permanente de las entidades públicas.

Para garantizar el derecho de acceso a la información pública, la empresa pública y/o divulga la información correspondiente a transparencia y derecho de la información de los siguientes temas entre otros:

- Publicación de información obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos Publicación de información sobre contratación pública.

Visibilización de la información contable y presupuestal

Se publicará de forma semestral los Estados Contables obligatorios de la entidad, al igual que la ejecución presupuestal para garantizar la transparencia y el buen uso de los recursos del Presupuesto, haciendo así visible el manejo de los mismos.

Publicación de la Gestión Contractual

Con el fin de garantizar los postulados que soportan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, AQUATERRA Empresa de Servicios Públicos de Guarne publica sus actuaciones de gestión contractual en la página web del Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOPI- (www.colombiacompra.gov.co).

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

Gestión Documental

Se vienen desarrollando actividades a través de las cuales se gestiona la producción, el trámite, el almacenamiento y la recuperación de documentos, disminuyendo el uso de papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de los procesos, logrando mantener los registros de una manera segura y generar ahorro en diferentes recursos en cara a la modernización de la entidad.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar dos veces al año la información financiera y contable de la entidad	Dos publicaciones en el año	Nro. de publicaciones	Director Financiero y Comercial Contador Contratista área de sistemas	Abril Agosto 2022
	1.2	Publicar la información de los inventarios documentales	Información publicada	Publicar una vez al año los inventarios documentales	Técnico Administrativo (Gestión Documental) Responsable de la página web	Noviembre 2022
	1.3	Publicar la información contractual oportuna-mente y a través de los medios establecidos para ello.	Información publicada	Publicar toda la información contractual	Técnica Administrativa (contratación)	Permanente
	1.4	Aplicar encuesta de satisfacción y presentar resultados, con el fin de analizar y proponer mejoras	Análisis de encuesta	Un análisis en el año	Auxiliar Administrativa (PQR)	Octubre 2022
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Diseñar y publicar campañas en las redes sociales y la página web relacionadas con la transparencia y el papel de los ciudadanos en el control social.	Campañas publicas	Publicar dos campañas	Gerente Comunicador	Junio Octubre 2022
	2.2	Elaborar estadísticas de las publicaciones con mayor alcance en la página web y las redes sociales para mejorar la publicidad en las mismas	Estadísticas y publicaciones permanentes	Realizar actualizaciones permanentes de la información	Comunicador	Abril Agosto noviembre 2022
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el acto administrativo para designar responsables en la presentación de informes a cargo de la entidad.	Un acto administrativo	100% de los informes presentados dentro de los términos establecidos	Gerente Directores Asesor Control Interno Asesor Jurídico	Enero 2022

Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Garantizar la atención preferencial acorde a las disposiciones definidas por la Entidad.	Atención preferencial	Atención preferencial	Auxiliar Administrativa PQR	Permanente
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento al total de los requerimientos recibidos y tiempo de respuesta	Informes mensuales	Nro. de informes	Auxiliar Administrativa PQR Técnico Administrativo (Gestión Documental)	Antes del 10 de cada mes
	5.2	Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el SIGEP	Índice de vinculación y gestión en el SIGEP al 100%	Nro. de servidores públicos vinculados	Técnica Administrativa (Talento Humano)	Junio 2022

3.6. INICIATIVAS ADICIONALES

La Empresa ejecutará en el año 2021 como acción complementaria de este Plan Anticorrupción, Campañas de autocontrol, transparencia y ética en el servicio público. Para ello se contemplarán los recursos en el presupuesto y el plan de adquisiciones de la actual vigencia.

Componente 6: Iniciativas adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Mecanismos de prevención en materia jurídica	1.1	Adopción y socialización del nuevo reglamento interno de trabajo	Reglamento adoptado y socializado	Cumplimiento completo de la actividad	Gerente Asesor Jurídico Técnica Administrativa (Talento Humano)	Julio 2022
	1.2	Adopción y socialización del normograma administrativo por procesos, armonizado con la política de Mejora Regulatoria	Nueve procesos con normogramas	Nro. de normogramas	Responsables de procesos Asesor Jurídico	Julio 2022
	1.3	Actualización del código de integridad	código de integridad	Socialización del código de integridad	Técnica Administrativa (Talento Humano)	Agosto 2022

4. AJUSTES ADMINISTRATIVOS

A partir de la fecha de publicación, cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al

interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del Mapa de Riesgos de Corrupción y el mapa de riesgos de cada proceso.

5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme al capítulo quinto, del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la consolidación y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación; en el caso de Aquaterra al carecer dentro de su estructura de esta dependencia, la responsabilidad, será asumida por la Gerente.

La Oficina de Control Interno, realizará la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y ejercerá el seguimiento con relación a los avances y actividades establecidas en el Plan.

De acuerdo a la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano-V2, señalan fechas de seguimiento y publicación donde la Oficina de Control Interno deberá realizarlas tres (3) veces al año así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

De acuerdo con el resultado de las evaluaciones periódicas realizadas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad presentará los correspondientes planes de mejoramiento que considere pertinentes, para el logro de las actividades definidas por cada una de las áreas que participan en la ejecución de este Plan.

6. MARCO LEGAL

- ❖ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA.
- ❖ Ley 87 de noviembre 29 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).
- ❖ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2623 DEL 13 DE JULIO DE 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ❖ CONGRESO DE LA REPÚBLICA. LEY 1474 DEL 14 DE JULIO 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.

❖ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 0019 DEL 10 DE ENERO DE 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

❖ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. DECRETO 2641 DEL 17 DE DICIEMBRE DE 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

❖ Decreto 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.

❖ DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP). Guía para la racionalización de trámites, Guía para la definición de riesgos en la entidad y Guía para la definición de riesgos por corrupción

❖ SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA - PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.

❖ AQUATERRA Empresa de Servicios Públicos de Guarne, Documentos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.