

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2026

Elaboró: Profesional Universitaria

Revisó:

INTEGRANTES COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Aprobó: ORIANA HINCAPIE IRAL – Resolución N°20 de 2024

Introducción

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Empresa de Servicios Públicos de Guarne presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2026, este documento refleja el compromiso de la organización con la lucha contra la corrupción y la mejora continua en la prestación de los servicios domiciliarios (acueducto, alcantarillado y aseo), documento alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), su propósito principal es fomentar una cultura de integridad, fortalecer la transparencia, garantizar el acceso a la información, promover el control social y consolidar la institucionalidad.

La Gerencia, como responsable del Direccionamiento Estratégico, asegura el desarrollo efectivo de estas estrategias y las enmarca seis (6) componentes fundamentales, garantizando coherencia desde la planeación hasta la implementación las cuales se detallan a continuación.

El propósito principal de este Plan:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción:

Mapa de Riesgos y Acciones de Manejo Este componente busca identificar y gestionar los riesgos de corrupción mediante la elaboración de un Mapa de Riesgos de Corrupción, ajustado a los lineamientos del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Se implementarán acciones preventivas y correctivas que mitiguen estos riesgos y promuevan la ética institucional.

2. Estrategia Anti Trámites

Tiene como objetivo la identificación, estandarización y optimización de trámites y procedimientos administrativos para simplificar las relaciones con los usuarios y facilitar su acceso a los servicios de la Empresa. Esto incluye la revisión y mejora continua de procesos, eliminando barreras que dificulten la interacción ciudadana.

3. Rendición de Cuentas

Con este componente, se fortalecerá la participación ciudadana a través del diseño e implementación de acciones que garanticen un diálogo abierto y efectivo con los usuarios, entidades públicas y organismos de control. Se desarrollarán estrategias para informar y explicar la gestión institucional, promoviendo la confianza en la transparencia de los resultados.

4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente busca optimizar la calidad en la atención al usuario mediante el fortalecimiento de los canales de comunicación, la capacitación del talento humano y la mejora de los procedimientos. El objetivo es garantizar que los ciudadanos

accedan fácilmente a los trámites y servicios, satisfaciendo sus necesidades de manera eficiente y oportuna.

5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información

En línea con la Ley 1712 de 2014, se promoverá el derecho fundamental de acceso a la información pública a través de estrategias que aseguren la actualización constante de la información institucional. Este componente incluye acciones proactivas para garantizar la transparencia en la gestión y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

6. Iniciativas Adicionales

Dado que, según el **Decreto 1122 de 2024**, las entidades del orden territorial deberán realizar la transición hacia el **Programa de Transparencia y Ética Pública**, este componente contempla el diseño de **un plan de transición**. Este incluirá acciones concretas para la formulación e implementación del Programa, asegurando su alineación con los plazos establecidos y su publicación para el conocimiento de la ciudadanía. Además, se establecerán controles y mecanismos de seguimiento que garanticen una gestión institucional eficiente y transparente.

Compromiso Institucional

La Empresa de Servicios Públicos de Guarne reitera su compromiso con el desarrollo de este Plan como una herramienta clave para combatir la corrupción, fortalecer la transparencia y mejorar la atención al ciudadano. La implementación de estas estrategias será monitoreada y evaluada periódicamente para garantizar su efectividad y el cumplimiento de los objetivos trazados.

A través de este Plan, buscamos no solo cumplir con las disposiciones legales, sino también contribuir al fortalecimiento de una gestión pública ética, transparente y orientada al bienestar de la comunidad.



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

1. Marco Institucional / Plataforma Estratégica

1.1. Historia

La **Empresa de Servicios Públicos de Guarne** es una Empresa Industrial y comercial del Estado, comprometida con el mejoramiento, desarrollo y calidad de vida de la comunidad mediante la prestación eficiente de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y otros servicios inherentes a su razón social

La Empresa fomenta el uso racional de los recursos naturales, la satisfacción de los usuarios y la sostenibilidad financiera, todo ello bajo un enfoque de responsabilidad social.

Fue creada el **9 de enero de 1998** por el Honorable Concejo Municipal mediante el **Acuerdo Municipal No. 005**, el cual fue modificado posteriormente por el **Acuerdo No. 010 de marzo 3 del mismo año**. Su máximo órgano directivo es la Junta Directiva, integrada por:

- El Alcalde Municipal, quien actúa como presidente.
- El Secretario de Obras Públicas de la Administración Municipal.
- El Secretario de Planeación de la Administración Municipal.
- Un Representante del Comité de Control Social.
- Un Representante de la comunidad, elegido mediante convocatoria pública organizada por la Alcaldía.
- El Gerente de la Empresa, quien actúa como secretario de la Junta Directiva, con voz, pero sin voto.

Actualmente, la Empresa opera desde su sede administrativa ubicada en el **Centro Integrado de Comercialización y Transporte**, en la dirección: carrera 50 #42-100, local 209. También cuenta con una bodega en el primer piso de este centro y gestiona las siguientes instalaciones:

- **Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).**
- **Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos (PTRO).**
- **Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP).**

En cuanto a la cobertura del servicio, la Empresa ha logrado importantes resultados:

- **Acueducto:** Cobertura del 100% en el casco urbano.
- **Alcantarillado:** Cobertura del 95% en el casco urbano.
- **Aseo:** Cobertura del 100% en el casco urbano y del 89.29% en el sector rural.

Estos logros reflejan el compromiso de la empresa con la prestación de servicios públicos de calidad, orientados al bienestar de la comunidad y la protección de los recursos naturales, garantizando la sostenibilidad y el desarrollo del municipio.

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:

- 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.** Cumplo 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.

1.9 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)**, aplicable a las entidades del gobierno ejecutivo nacional, departamentos, municipios y sus entidades descentralizadas. Este modelo constituye un marco de referencia conceptual diseñado para optimizar la gestión pública, enfocándose en la obtención de resultados, la generación de valor público y el fortalecimiento de las instancias de coordinación interna.

En este contexto, el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)** se consolida como un instrumento de planeación fundamental dentro del MIPG, cuya finalidad es contribuir al fortalecimiento de la transparencia, la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención a los ciudadanos. A partir de su articulación con la **Política de Integridad**, el PAAC no solo refuerza los principios éticos en la gestión pública, sino que también garantiza un enfoque más integral en la implementación de estrategias que impacten positivamente en el desempeño institucional.

Este modelo promueve una gestión basada en la planificación estratégica y la eficacia operativa, generando sinergias entre los diferentes componentes institucionales y estableciendo un entorno favorable para la mejora continua. Así, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano no solo se alinea con los objetivos del MIPG, sino que también se posiciona como una herramienta clave para fomentar la confianza de los ciudadanos en las instituciones y promover el desarrollo sostenible de la gestión pública.

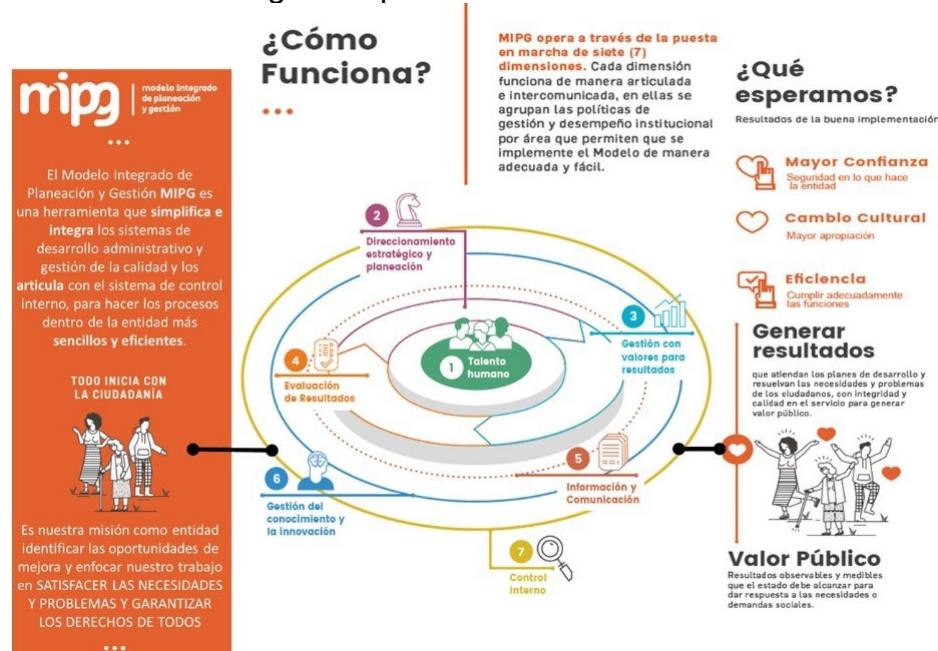


Figura 5. Esquema Modelo Integrado de Planeación y Gestión

2. Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2.1. Objetivo General

Actualizar y dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como instrumento de planeación según las leyes que lo reglamentan, Ley 1474 de 2011(artículo 73 y 76) el Decreto 1082 de 2015 y el Decreto 124 de 2016, orientándose al fortalecimiento de la transparencia, la integridad y la calidad en la prestación del servicio público.

2.2. Objetivos Específicos

- 1. Gestión de riesgos de corrupción:** Identificar y gestionar de manera proactiva los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales de la Empresa.
- 2. Fortalecimiento de la participación ciudadana:** Promover la participación activa de los ciudadanos como un proceso continuo de retroalimentación, que permita optimizar la gestión y mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites, servicios e información ofrecidos por la entidad.
- 3. Optimización de recursos físicos y tecnológicos:** Garantizar el uso eficiente de los recursos tecnológicos y físicos para prevenir riesgos de corrupción, facilitando a los usuarios el acceso a los servicios que presta la Empresa de manera simple, ágil y transparente.
- 4. Consolidación de la rendición de cuentas:** Diseñar y ejecutar una estrategia permanente de rendición de cuentas que permita mantener informados a los usuarios sobre la gestión institucional, fomentando la confianza ciudadana y asegurando la transparencia de las acciones realizadas.
- 5. Fortalecimiento de los canales de comunicación:** Mejorar los canales de comunicación con los usuarios mediante información clara, oportuna y en lenguaje comprensible, en cumplimiento de los principios establecidos por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, consolidando así la confianza y el acceso a la información por parte de la ciudadanía.

3. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN

3.1. Componente uno:

3.1.1 Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Este componente se desarrolla conforme a los criterios definidos por la **Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República** y el **Departamento Administrativo de la Función Pública**, en línea con la **Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas**. Dichos lineamientos contemplan riesgos asociados a la gestión, corrupción y seguridad digital, permitiendo identificar y abordar aquellos factores que pueden comprometer el normal funcionamiento de la entidad.

Actualmente, este componente se refleja en un enfoque sistemático que incluye las siguientes etapas:

Etapa N 1: Identificación, clasificación y análisis de riesgos:

Reconocer y categorizar los riesgos potenciales que afectan la operación institucional.

Etapa N 2: Evaluación del riesgo:

Determinar el nivel de impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.

Etapa N 3: Monitoreo, revisión y seguimiento:

Establecer procesos de supervisión continua para evaluar la efectividad de las acciones implementadas.

Estas actividades permiten determinar el grado de exposición de la entidad a riesgos de corrupción, priorizar las áreas críticas y definir acciones específicas para su mitigación.

A partir de la identificación de los riesgos, se establecen los **controles necesarios**, clasificándolos según su naturaleza:

- **Preventivos:** Diseñados para eliminar o mitigar las causas del riesgo antes de que este ocurra.
- **Detectivos:** Enfocados en descubrir resultados no previstos o irregularidades durante la ejecución de procesos.
- **Correctivos:** Orientados al restablecimiento de actividades y la mitigación de impactos tras la ocurrencia de un evento.

Asimismo, se definen controles específicos, los cuales pueden ser:

- **Manuales:** Implementados mediante políticas operativas y procedimientos específicos.
- **Automáticos:** Apoyados en herramientas tecnológicas que optimicen la identificación y mitigación del riesgo inherente.

De esta manera, el enfoque integral de gestión de riesgos garantiza la efectividad de las acciones de control y refuerza la capacidad institucional para prevenir detectar y responder a los riesgos de corrupción, consolidando una gestión pública ética y transparente.

3.1.1.1 Sub Componente N 1

3.1.1.1.1 Política Institucional de Administración Del Riesgo

Compromiso con la Administración del Riesgo y la Integridad Institucional

Nos comprometemos a garantizar la eficacia operativa y el bienestar de nuestros funcionarios, preservando la integridad institucional y asegurando un manejo eficiente de los recursos. Para ello, implementaremos una **Política de Administración del Riesgo** enfocada en minimizar los costos asociados a los riesgos y prevenir la materialización de eventos que puedan afectar el desarrollo normal de los procesos o el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Este compromiso se traduce en un enfoque estratégico que incluye:

1. **Análisis del contexto estratégico:** Identificar las condiciones internas y externas que pueden influir en los objetivos institucionales.
2. **Identificación de amenazas y sus causas:** Detectar oportunamente los factores de riesgo y sus posibles desencadenantes.
3. **Valoración y estudio de riesgos:** Analizar el impacto y la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo.
4. **Selección de métodos de tratamiento y monitoreo:** Implementar controles efectivos para prevenir, mitigar o gestionar los riesgos identificados.

Como parte de esta estrategia, se procederá a actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se fundamentará en los mapas de riesgos de los procesos existentes y seguirá una metodología sistemática que permita priorizar las áreas críticas y diseñar acciones específicas para su control.

De esta forma, aseguraremos una gestión proactiva y transparente, fortaleciendo la confianza en la administración pública y promoviendo el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales con integridad y eficiencia.

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 Riesgo de Corrupción | 1.1 | Seguimientos del 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. | Política de riesgos aprobada | Líder de procesos | Junio 2026 |
| | 1.2 | Socialización de política de administración de riesgos | Dos campañas, una cada semestre | Gerente Comunicador | Junio octubre 2026 |
| | 1.3 | Seguimiento anual a las acciones de la política de administración de riesgos | un seguimiento en el año | Asesor Control Interno | Diciembre 2026 |
| Subcomponente /proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Capacitar a los responsables de procesos en la guía metodológica para administración de riesgos | Una jornada | Asesor Control Interno Profesional Universitaria | Septiembre 2026 |
| | 2.2 | Realizar ajustes al mapa de riesgos por proceso y de corrupción | Acta de seguimiento Mapas ajustados | Líder de procesos | Junio 2026 |
| Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación | 3.1 | Difusión del Mapa de Riesgos de Corrupción a nivel interno | Divulgación a través de 2 campañas comunicaciones | Gerente Comunicador | Junio noviembre 2026 |
| | 3.2 | Publicar el Mapa de Riesgos de corrupción en la página web de la Empresa | Mapa de riesgos publicado | Comunicador | Enero 2026 |
| 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 | Líder de procesos | Cada trimestre |
| 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 | Abri Agosto diciembre 2026 |

3.2 Componente 2: Estrategia Anti trámites

La **estrategia de racionalización de trámites** tiene como objetivo principal mejorar la prestación de servicios y procedimientos administrativos, garantizando una interacción oportuna, confiable y eficiente con los usuarios y partes interesadas.

Objetivo

Fortalecer el desarrollo de la **Política de trámites**, en cumplimiento de las normas legales vigentes aplicables a esta materia, promoviendo la simplificación de procesos y la reducción de barreras administrativas.

Estrategia

Implementar herramientas innovadoras y metodologías de optimización que permitan el mejoramiento continuo de los procesos, procedimientos, trámites y servicios de la entidad, asegurando la accesibilidad, transparencia y agilidad en la atención al ciudadano.

Actividades

1. Identificación y diagnóstico de trámites prioritarios:

Realizar un análisis detallado para identificar trámites administrativos susceptibles de simplificación y establecer prioridades en su racionalización.

2. Optimización de procesos y procedimientos:

Rediseñar y actualizar los procedimientos con base en estándares de eficiencia, eliminando redundancias y mejorando la experiencia de los usuarios.

3. Implementación de soluciones tecnológicas:

Introducir herramientas digitales que faciliten la automatización de trámites, promoviendo la autogestión por parte de los usuarios y reduciendo los tiempos de respuesta.

4. Capacitación al talento humano:

Realizar jornadas de formación para el personal administrativo, orientadas al fortalecimiento de sus competencias en la gestión de trámites y atención al ciudadano.

5. Divulgación de los avances:

Establecer canales de comunicación efectivos para informar a los usuarios sobre

los cambios implementados en los trámites y servicios, promoviendo su uso y generando confianza en la gestión institucional.

Con estas acciones, la entidad busca garantizar una interacción más eficiente con los ciudadanos, fortaleciendo la transparencia y mejorando la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados. Este componente es esencial para avanzar hacia una gestión pública moderna, ágil y centrada en las necesidades de la comunidad.

| 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 2026 |
| Subcomponente /proceso 2 Seguimiento a la aplicación de trámites | 2.1 | Actualización de trámites | Trámites actualizados | Directores de áreas | Permanente |
| | 2.2 | Estadísticas de trámites y reportar los datos a la Gerencia para su conocimiento y fines pertinentes | Estadísticas por trámites acueducto alcantarillado y aseo. | Directores de áreas | Abri Agosto Noviembre 2026 |

3.3 Componente 3: Rendición De Cuentas

Estrategia de Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas a la ciudadanía constituye un pilar fundamental para garantizar la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública. Este proceso se desarrolla mediante la publicación de información sobre la gestión de la entidad y la apertura de espacios que promuevan la interacción directa entre la Empresa y la ciudadanía.

Objetivo General

Promover y fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el acceso a la información pública. El propósito es acercar a los ciudadanos a la gestión de la Empresa, divulgando su accionar, logros, metas y desafíos, con el fin de consolidar la confianza y fomentar el control social.

Objetivos Específicos

- **Presentar informes de gestión:** Elaborar y divulgar informes periódicos sobre la gestión realizada, proporcionando información clara, completa y accesible para la ciudadanía.
- **Facilitar el control social:** Promover el ejercicio del control ciudadano sobre la gestión de la Empresa, facilitando el acceso a información relevante y oportuna.
- **Cumplir con principios constitucionales:** Contribuir al desarrollo de los principios de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en la administración de los recursos públicos.
- **Crear espacios de interlocución:** Establecer canales directos de comunicación entre los servidores públicos y la ciudadanía para fomentar el diálogo y la retroalimentación.
- **Identificar oportunidades de mejora:** Recoger las inquietudes y demandas de la comunidad para ajustar proyectos y planes de acción, respondiendo a las necesidades reales de los usuarios.

Mecanismos y Canales de Rendición de Cuentas

1. **Medios de comunicación masivos:** Utilizar la radio, medios escritos y televisión para comunicar a la comunidad las actividades desarrolladas por la Empresa, sus logros y avances.
2. **Sesiones en el Concejo Municipal:** Presentar la rendición de cuentas anual en las sesiones programadas por la Corporación, asegurando una interacción directa con los representantes municipales.
3. **Página web y redes sociales:** Publicar los avances de los procesos y proyectos en los canales digitales oficiales de la Empresa, garantizando una difusión amplia y accesible para todos los ciudadanos.
4. **Audiencia Pública de Rendición de cuentas:** Citar el mes de diciembre a la comunidad a la audiencia pública de rendición de cuentas.

Estrategia

Desarrollar mecanismos e instrumentos que fomenten una cultura de participación ciudadana y rendición de cuentas en la gestión pública, fortaleciendo la confianza entre la Empresa y la comunidad, dando cumplimiento a la formulación de la política de formación ciudadana, de conformidad con el art 2 de la ley 1757 de 2015 y ajustada a la política de participación ciudadana de MIPG

Con estas acciones, la Empresa busca consolidar un modelo de gestión transparente y participativo, donde los ciudadanos puedan ejercer su derecho al acceso a la información y al control social, promoviendo una administración pública eficaz y orientada al bienestar colectivo.

| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | |
|--|-------------|--|---|--|--|
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | <i>Informar a los directores de áreas los compromisos que asumirán en la rendición de cuentas</i> | Correo informativo | Gerentes directoras de áreas | Agosto 2026 o cuando sea notificada la invitación al Concejo Municipal |
| | 1.2 | <i>Utilizar las redes sociales y la página web para socializar las actividades, programas y proyectos que se realizan en la Empresa</i> | Redes sociales y página con información constante y actualizada | Gerente, directores de áreas Comunicador | Permanente |
| | 1.3 | <i>Presentar informe de gestión al Concejo Municipal</i> | Concejo Municipal con información | Gerente directores de áreas | Un anual acuerdo a programación |
| | 1.4 | <i>Preparar y ejecutar la actividad para la rendición de cuentas a la ciudadanía al finalizar el año.</i> | Audiencia pública de rendición de cuentas | Gerente y Equipo Designado | Diciembre 2026 |
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | <i>Generar espacios informativos a la comunidad que den cuenta de la gestión de la entidad</i> | Medios de comunicación | Gerente, directores de áreas Comunicador | Permanente |
| | 2.2 | <i>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.</i> | Informes publicados | Asesor Control Interno Comunicador | Julio diciembre 2026 |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | <i>Actualización de la página web, fortalecer redes sociales, mejorar canales de comunicación internos</i> | Información pertinente y actualizada | Comunicador | Permanente |
| Subcomponente 4 Evaluación y | 4.1 | <i>Publicar el informe presentado en la rendición de cuentas</i> | Informe publicado | Gerente Contratista Área de sistemas | Diciembre 2026 |

| | | | | | |
|--|-----|--|---------|-------------|--------------------------------------|
| retroalimentación a la gestión institucional | 4.2 | Realizar seguimiento a las reacciones de la comunidad, estadísticas, número de vistas, entre otras | Informe | Comunicador | Abril Agosto noviembre 2025 |
|--|-----|--|---------|-------------|--------------------------------------|

3.4 Componente 4: Atención al Ciudadano

La atención al ciudadano es un pilar fundamental en la gestión de las entidades públicas, orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas. Este componente impulsa acciones estratégicas que buscan transformar la cultura organizacional y mejorar la calidad en la atención al ciudadano, promoviendo un enfoque transparente y eficiente.

Objetivo General de la Estrategia de Atención al Ciudadano

Promover la transparencia en la regulación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando una atención oportuna a las necesidades de información y requerimientos de los usuarios.

Objetivos Específicos

- Atender de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (P.Q.R.S.D):** Garantizar un trámite efectivo y adecuado a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Proveer información accesible y ordenada:** Publicar documentos y actos administrativos en la página web de la entidad para garantizar el acceso a información relevante.

Instrumentos de Gestión para la Atención al Ciudadano

1. Página web oficial:

La página, rediseñada en 2021, facilita la transmisión de información clara y actualizada, mejorando el acceso de los ciudadanos a los servicios y documentos institucionales.

2. Redes sociales oficiales:

Estas plataformas permiten mantener un contacto directo y moderno con los usuarios, promoviendo una interacción más amplia y eficaz, especialmente con aquellos que prefieren canales digitales.

3. Horarios de atención al público:

- Lunes a jueves: 07:00 a 12:30 y de 01:30 a 17:45 horas.
- Viernes: 07:00 a 12:30 y de 01:30 a 17:00 horas.

4. Buzón de sugerencias, quejas y reclamos:

Ubicado en la entrada de la sede administrativa, facilita un canal adicional de comunicación directa con la comunidad.

5. Carteleras informativas:

Colocadas estratégicamente en la sede administrativa, estas carteleras brindan información sobre temas de interés general para la población.

6. Aplicación de encuestas:

Se realiza una encuesta anual para medir el grado de satisfacción de los usuarios y detectar posibles problemáticas relacionadas con la prestación de servicios.

7. Sistema de radicación y distribución:

Un sistema eficiente de recepción y distribución de oficios asegura una respuesta oportuna a las solicitudes dirigidas a las distintas dependencias de la Empresa.

8. Gestión de P.Q.R.S.D.:

Atención puntual a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

9. Comunicación directa y personalizada:

Atención presencial en las oficinas de las diferentes dependencias de la Empresa, asegurando un trato cercano y efectivo a los usuarios.

10. Atención al usuario:

A través de los números Teléfonos: +57 (604) 358 86 13 - +57 (604) 358 87 11 - +57(604) 358 91 16

Línea anticorrupción: 314 880 12 62

servicio al cliente: servicioalcliente@aquaterraesp.gov.co

Con estas acciones, AQUATERRA Empresa de Servicios Públicos de Guarne reafirma su compromiso con la atención al ciudadano, garantizando un servicio

accesible, eficiente y orientado al bienestar de la comunidad. Este enfoque integral fortalece la confianza en la gestión pública y asegura la satisfacción de los usuarios.

| Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | | | |
|--|-------------|---|---|--|--|
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Presentar el informe sobre PQRS con el fin de generar acciones para mejorar la atención y la prestación de los servicios. | Cuatro informes consolidados | Asesor de Control Interno | Marzo Junio Septiembre Diciembre 2026 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Actualizar base de datos de los usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo | Una base de datos actualizada por cada servicio | Dirección Financiera y Comercial y la Dirección Ambiental y Aseo. Técnicas Administrativas (Facturación) | Permanente |
| Subcomponente 3 Talento humano | 3.1 | Capacitación de los servidores públicos en Lenguaje Claro | Una capacitación anual. | Técnica Administrativa (Talento Humano) | Noviembre 2026 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Seguimiento al procedimiento para atención de PQRS y derechos de petición | Un procedimiento en aplicación | Gerente Asesor Jurídico | Octubre 2026 |
| | 4.2 | Publicar los procedimientos para atención de PQRS y derechos de petición en la página web. | Publicaciones | responsable de la página web | Febrero 2026 |
| 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 2026 |
| | 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 Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

En cumplimiento de la **Ley 1712 de 2014**, este componente tiene como objetivo garantizar que la ciudadanía tenga acceso a toda la información pública de la entidad, promoviendo la transparencia en la gestión y asegurando respuestas oportunas y claras a las solicitudes de los ciudadanos.

Transparencia Activa

Siguiendo los lineamientos de la **transparencia activa**, se establece que la información pública debe estar disponible en formatos accesibles, tanto en medios físicos como electrónicos. Para ello, la entidad ha dispuesto un espacio específico dentro de su página web, el cual se encuentra en el enlace denominado **“Transparencia y Acceso a la Información Pública”**.

En este enlace, los ciudadanos podrán consultar de manera detallada la información institucional, organizada en las siguientes categorías:

1. **Estructura orgánica y normativa:** Información sobre la misión, visión, funciones, organigrama y actos administrativos que rigen el funcionamiento de la entidad.
2. **Presupuesto:** Datos relacionados con la ejecución presupuestal, ingresos y egresos, y proyectos financiados por la entidad.
3. **Contratación pública:** Detalles sobre los procesos de contratación, licitaciones y adjudicaciones realizadas por la entidad.
4. **Planes y programas:** Documentos que incluyen planes de acción, programas estratégicos y políticas de gestión pública.
5. **Peticiones, Quejas y Reclamos:** Canales y mecanismos disponibles para la presentación y seguimiento de P.Q.R.S.D., así como las estadísticas de atención.
6. **Informes de gestión:** Publicación de los resultados, metas alcanzadas y desafíos identificados durante el periodo de gestión.

Medios Disponibles para el Acceso a la Información

- **Página web oficial:** La información pública de la entidad está organizada y disponible en el portal oficial, facilitando el acceso a los ciudadanos desde cualquier dispositivo.
- **Canales de atención física y telefónica:** Además de los medios electrónicos, se brindan opciones presenciales y telefónicas para aquellos usuarios que prefieran obtener la información directamente.
- **Publicaciones físicas:** Documentación relevante estará disponible en medios físicos en puntos de atención específicos.

Con la implementación de estos mecanismos, se busca fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública, fomentando una relación transparente y cercana con los usuarios, en línea con las disposiciones legales y los principios de buen gobierno.



Figura 6. Presentación página web institucional

Impacto de los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

La implementación de estos mecanismos no solo fortalece la transparencia institucional, sino que también fomenta una cultura de participación activa, en la cual los ciudadanos se convierten en actores fundamentales en el seguimiento y evaluación de la gestión pública. Esto permite:

- Fortalecer la confianza ciudadana:** Al brindar acceso abierto a información clara y detallada, la ciudadanía percibe un compromiso real con la rendición de cuentas y el uso eficiente de los recursos públicos.
- Promover la corresponsabilidad:** Los ciudadanos pueden tomar decisiones más informadas y participar activamente en los asuntos públicos, consolidando una democracia participativa.
- Garantizar el cumplimiento normativo:** La entidad asegura que todos sus procesos se alineen con las disposiciones legales establecidas, como la Ley 1712 de 2014 y las directrices del **Sistema Electrónico de Contratación Estatal (SECOP)**.
- Optimizar la gestión interna:** La modernización en la gestión documental y contractual reduce costos, mejora la eficiencia y asegura la trazabilidad en todos los procesos, impactando positivamente la sostenibilidad y operatividad de la

entidad.

Compromiso con la Transparencia

A través de la adopción de herramientas tecnológicas, la entidad busca garantizar un acceso equitativo y oportuno a la información pública. Esto incluye la publicación de informes de gestión, ejecución presupuestal y procesos contractuales, entre otros, los cuales estarán disponibles de manera física y digital para facilitar su consulta.

Asimismo, se refuerza la importancia de la transparencia activa mediante la actualización continua de la información en los canales oficiales, como la página web y el **SECOP**, asegurando que los ciudadanos tengan acceso directo y fácil a la información clave de la gestión institucional.

Con estos esfuerzos, **AQUATERRA ESP Empresa de Servicios Públicos de Guarne** reafirma su compromiso con los principios de buen gobierno, la responsabilidad y la eficiencia, posicionándose como un modelo de gestión pública transparente, moderna y cercana a la ciudadanía.

| 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 <i>Publicar la información financiera y contable de la entidad</i> | <i>Cada mes 12 publicaciones en el año</i> | <i>Nro. de publicaciones</i> | <i>Director Financiero y Comercial Contador Contratista área de sistemas</i> | <i>Todos los cinco días del mes del 2026</i> |
| | 1.2 <i>Publicar la información de los inventarios documentales</i> | <i>Información publicada</i> | <i>Publicar una vez al año los inventarios documentales</i> | <i>Técnico Administrativo (Gestión Documental) Responsable de la página web</i> | <i>Noviembre 2026</i> |
| | 1.3 <i>Publicar la información contractual oportunamente y a través de los medios establecidos para ello.</i> | <i>Información publicada</i> | <i>Publicar toda la información contractual</i> | <i>Técnica Administrativa (contratación)</i> | <i>Todos los cinco días del mes del 2026</i> |
| | 1.4 <i>Aplicar encuesta de satisfacción y presentar</i> | <i>Ánalisis de encuesta</i> | <i>Un análisis en el año</i> | <i>Auxiliar Administrativa (PQR)</i> | <i>Octubre 2026</i> |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|
| | resultados, con el fin de analizar y proponer mejoras | | | | |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 <i>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.</i> | Campañas públicas | Publicar dos campañas | Gerente Comunicador | Junio octubre 2026 |
| | 2.2 <i>Elaborar estadísticas de las publicaciones con mayor alcance en la página web y las redes sociales para mejorar la publicidad en las mismas</i> | Estadísticas publicaciones permanentes | y Realizar actualizaciones permanentes de la información | Comunicador | Abri Agosto noviembre 2026 |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 <i>Actualizar el acto administrativo para designar responsables en la presentación de informes a cargo de la entidad.</i> | Un acto administrativo | 100% de los informes presentados dentro de los términos establecidos | Gerente directores Asesor Control Interno Asesor Jurídico | Enero 2026 |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 <i>Garantizar la atención preferencial acorde a las disposiciones definidas por la Entidad.</i> | Atención preferencial | Atención preferencial | Auxiliar Administrativa PQR | Permanente |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 <i>Realizar seguimiento al total de los requerimientos recibidos y tiempo de respuesta</i> | Informes mensuales | Nro. de informes | Auxiliar Administrativa PQR Técnico Administrativo (Gestión Documental) | Antes del 10 de cada mes |
| | 5.2 <i>Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el SIGEP</i> | Índice de vinculación y gestión en el SIGEP al 100% | Nro. de servidores públicos vinculados | Técnica Administrativa (Talento Humano) | Plazo Anual: Entre el 1º de abril y el 31 de mayo (orden nacional) o hasta el 31 de julio (orden territorial). Obligatoriedad: Todos los servidores públicos y contratistas del Estado están obligados a mantener su información al día Proceso: Se realiza a través de la plataforma SIGEP II en la sección "Hoja de Vida" o "Declaración de Bienes y Renta" |

3.6 Iniciativas Adicionales: Plan de Transición al Programa de Transparencia

Como acción complementaria del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Empresa AQUATERRA ESP implementará durante el año 2026 un Plan de Transición al Programa de Transparencia, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto 1122 de 2024. Este plan tiene como propósito principal la evolución desde el modelo actual hacia un programa integral de Transparencia y Ética Pública, asegurando el cumplimiento normativo y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión institucional. Plazo Anual:

Objetivo del Plan de Transición

Establecer un marco estratégico para adoptar y consolidar el **Programa de Transparencia y Ética Pública**, alineado con los principios de transparencia, integridad y acceso a la información pública, promoviendo una gestión institucional ética y eficiente.

Componentes del Plan de Transición

1. Diagnóstico inicial:

Realizar una evaluación exhaustiva del estado actual del Plan Anticorrupción, identificando las fortalezas, debilidades y áreas de mejora que sirvan como base para la implementación del Programa de Transparencia.

2. Formulación del programa:

Diseñar un programa estructurado que contemple políticas, procedimientos y herramientas necesarias para garantizar la transparencia en todas las áreas de la entidad.

3. Capacitación del personal:

Llevar a cabo jornadas de formación para los servidores públicos, orientadas al conocimiento y aplicación de los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública.

4. Integración con las herramientas tecnológicas:

Adecuar y modernizar los sistemas de información para facilitar el acceso a datos públicos, el seguimiento de la gestión institucional y la rendición de cuentas.

5. Comunicación y socialización:

Desarrollar campañas de divulgación para informar a la ciudadanía sobre el proceso de transición, los objetivos del programa y los beneficios que este traerá para la comunidad.

6. Monitoreo y evaluación:

Establecer mecanismos de seguimiento que permitan medir los avances en la implementación del programa, asegurando su sostenibilidad y cumplimiento de los objetivos planteados.

Impacto Esperado

Con la implementación de este **Plan de Transición al Programa de Transparencia**, la Empresa fortalecerá su compromiso con la integridad, la transparencia y el acceso a la información pública. Esto permitirá:

- Consolidar una gestión más ética y transparente, en beneficio de los ciudadanos.
- Promover la rendición de cuentas permanente como base de la confianza pública.
- Garantizar el cumplimiento de las normativas legales vigentes en materia de lucha contra la corrupción y acceso a la información.

Estas acciones reflejan el compromiso de **AQUATERRA ESP Empresa de Servicios Públicos de Guarne** con la mejora continua y la construcción de una administración pública moderna, transparente y centrada en las necesidades de la comunidad.

| Componente 6: Iniciativas adicionales | | | | | | |
|--|--|---|---|----------------------------------|-----------------------|--|
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente 1 Iniciativas adicionales | 1.1 <i>Diseñar y ejecutar Plan de Transición al Programa de Transparencia, garantizando que todos los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos participen en las actividades de capacitación, implementación y socialización de los lineamientos del programa, promoviendo una gestión institucional ética y transparente.</i> | <i>Numero de funcionarios de la empresa capacitados</i> | <i>Numero de empleados/ Numero de empleados capacitados</i> | <i>Profesional universitaria</i> | <i>Agosto de 2026</i> | |

4 Ajustes Administrativos

A partir de la fecha de publicación de este Plan, cada responsable deberá ejecutar las acciones contempladas en sus procesos de manera efectiva. En concordancia con la **cultura del autocontrol**, los líderes de los procesos, junto con sus equipos, realizarán de forma permanente el monitoreo y evaluación tanto del **Mapa de Riesgos de Corrupción** como del mapa de riesgos correspondiente a cada proceso. Estas acciones buscan garantizar la identificación oportuna de riesgos y la implementación de medidas correctivas y preventivas que aseguren la integridad de la gestión institucional.

5 Seguimiento y Control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

De acuerdo con el 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 responsabilidad de la consolidación y monitoreo del Plan recae sobre la **Oficina Asesora de Planeación**. En el caso de Aquaterra, al no contar con esta dependencia, dicha responsabilidad será asumida por la **Gerente**.

La **Oficina de Control Interno** verificará la correcta elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, además de realizar el seguimiento relacionado con los avances y actividades programadas en este.

Según lo señalado en la Estrategia para la Construcción del Plan, se establecen las siguientes fechas para realizar el seguimiento y publicación:

- **Primer seguimiento:** Corte al **30 de abril**, con publicación en los **10 primeros días hábiles de mayo**.
- **Segundo seguimiento:** Corte al **31 de agosto**, con publicación en los **10 primeros días hábiles de septiembre**.
- **Tercer seguimiento:** Corte al **31 de diciembre**, con publicación en los **10 primeros días hábiles de enero**.

Con base en los resultados de estas evaluaciones periódicas, la entidad presentará planes de mejoramiento que permitan ajustar y fortalecer las actividades definidas por cada área participante en la ejecución del Plan. Esto asegurará un enfoque proactivo en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Marco Legal

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se enmarca en las siguientes disposiciones normativas:

1. **Constitución Política de Colombia:** Principios y derechos fundamentales aplicables al control y acceso a la información pública.
2. **Ley 87 de 1993:** Normas para el ejercicio del control interno en las entidades del Estado.
3. **Decreto 2623 de 2009:** Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
4. **Ley 1474 de 2011:** Normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
5. **Decreto 0019 de 2012:** Normas para la eliminación de trámites innecesarios en la Administración Pública.
6. **Decreto 2641 de 2012:** Reglamentación de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
7. **Decreto 124 de 2016:** Sustitución del título relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano dentro del Decreto 1081 de 2015.
8. **Decreto 1122 de 2024:** Establece los lineamientos y plazos para la transición hacia el Programa de Transparencia y Ética Pública, reemplazando el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
9. **Guías del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):** Instrucciones para la racionalización de trámites y definición de riesgos en las entidades públicas.
10. **Estrategias de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República:** Lineamientos para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
11. **Documentos de AQUATERRA ESP Empresa de Servicios Públicos de Guarne:** Referentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El Decreto 1122 de 2024, como marco regulatorio clave, orienta la transición hacia el **Programa de Transparencia y Ética Pública**, estableciendo plazos específicos y requisitos que fortalecen los principios de transparencia, ética y acceso a la información pública. Su implementación asegura la consolidación de una gestión moderna y alineada con los estándares internacionales de buen gobierno.