

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
(PAAC-2026)**

(ENERO – ABRIL DE 2026)

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GUARNE “AQUATERRA
ESP GUARNE”**

**LUZ EDILMA AGUIRRE LONDOÑO
Asesora de Control Interno**

PRESENTACIÓN:

1. Objetivo General
2. Antecedentes

3. Informe de cumplimiento por componente
4. Conclusiones de cumplimiento
5. Recomendaciones

1. Objetivo General

Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne AQUATERRA ESP GUARNE, con el fin de verificar el avance al cumplimiento de cada uno de sus componentes.

2. Antecedentes

La Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. En su artículo 73 de esta misma Ley establece: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

3. Informe de cumplimiento por componentes (Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano)

El Plan de Corrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de Guarne AQUATERRA ESP GUARNE, comprende seis (6) componentes los cuales se relacionan a continuación:

- **Componente 1:** Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual cuenta con cinco (5) subcomponentes y nueve (9) actividades.
- **Componente 2:** Estrategia Anti – Trámites, el cual cuenta con dos (2) subcomponentes y tres (3) actividades.
- **Componente 3:** Rendición de cuentas, el cual contiene cuatro (4) subcomponentes y nueve (9) actividades.
- **Componente 4:** Servicio al Ciudadano, el cual cuenta con cinco (5) subcomponentes y siete (7) actividades.
- **Componente 5:** Transparencia y Acceso a la Información, e cual cuenta con cinco (5) subcomponentes y diez (10) actividades.
- **Componente 6:** Iniciativas adicionales, el cual cuenta con un (1) subcomponente y una (1) actividad.

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se presenta el avance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a abril 30 de 2026:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción: Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la institución identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión.

Subcomponente	Actividades	%	Avance	Observaciones
Política de Administración del Riesgo de Corrupción.	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.	N/A	N/A	Esta actividad se le realizará seguimiento en el mes de junio de 2026.
	Socialización de política de administración de riesgos.	N/A	N/A	A esta actividad se le realizará seguimiento en el mes de junio y octubre de 2026.
	Seguimiento anual a las acciones de la política de administración de riesgos	N/A	N/A	A esta actividad se le realizará seguimiento en el mes de diciembre de 2026.
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Capacitar a los responsables de procesos en la guía metodológica para administración de riesgos.	N/A	N/A	A esta actividad se le realizará seguimiento en el mes de septiembre de 2026.
	Realizar ajustes al mapa de riesgos por proceso y de corrupción.	N/A	N/A	A esta actividad se le realizará seguimiento en el mes de junio de 2026.
Consulta y divulgación.	Difusión del Mapa de Riesgos de Corrupción a nivel interno.	N/A	N/A	A esta actividad se le realizará seguimiento en el mes de junio y noviembre de 2026.
	Publicar el Mapa de Riesgos de corrupción en la página web de la Empresa.	0%	0%	No se ha publicado el mapa de riesgos
Monitoreo o revisión	Realizar seguimiento cada 4 meses a la matriz de riesgos de corrupción y a la efectividad de los Controles.	100%	Se cuenta con la matriz de riesgos, a la cual se le realizó seguimiento en el primer cuatrimestre de 2026, por cada uno de los líderes.	
Seguimiento	Realizar seguimiento a la administración de los riesgos de corrupción en la entidad.	100%	Por parte de la Asesora de Control Interno, se realizó seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción en el primer cuatrimestre de 2026.	

Componente 2: Estrategia Anti trámites: implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención

Subcomponente	Actividades	%	Avance	Observaciones
Trámites de la entidad	Publicar los trámites en la página web de la entidad	100%	En la pagina web de la entidad se encuentra publicado los trámites que pueden diligenciar los usuarios.	
	Actualización de trámites	100%	Se encuentran actualizados en la página web de la institución.	
Seguimiento a la aplicación de trámites	Estadísticas de trámites y reportar los datos a la Gerencia para su conocimiento y fines pertinentes	100%	Se maneja registro de tramites por cada uno de los servicios.	

Componente 3: Rendición de Cuentas: La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor.

Subcomponente	Actividades	%	Avance	Observaciones
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informar a los directores de áreas los compromisos que asumirán en la rendición de cuentas	N/A	N/A	Se realizará seguimiento en el mes de agosto de 2026, o cuando sea notificada la citación
	Utilizar las redes sociales y la página web para socializar las actividades, programas y proyectos que se realizan en la Empresa.	100%	Ser verificó en la página de la empresa la actualización permanente de la información para ser conocida por los usuarios.	
	Presentar informe de gestión al Concejo Municipal	N/A		A la fecha no se ha recibido oficio de solicitud por parte del Concejo Municipal.
	Preparar y ejecutar la actividad para la rendición de cuentas a la ciudadanía al finalizar el año.	N/A		La actividad quedó para ejecutarse en el mes de diciembre de 2026.
	Generar espacios informativos a la comunidad que den cuenta de la gestión de la entidad	100%	Se hace uso permanente de las redes sociales para generar espacios	

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones			informativos a la comunidad.	
	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	N/A		Se evalúa esta actividad en el mes de julio y diciembre.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Actualización de la página web, fortalecer redes sociales, mejorar canales de comunicación internos	100%	Ser verificó en la página de la empresa la actualización permanente de la información para ser conocida	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar el informe presentado en la rendición de cuentas	N/A		La actividad quedó para ejecutarse en el mes de diciembre de 2026.
	Realizar seguimiento a las reacciones de la comunidad, estadísticas, número de vistas, entre otras	100%	A la fecha se han registrado 7.800 visitas a Facebook y a Instagram 2.100 visitas	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Son los procedimientos que la institución contempla para brindar respuestas y soluciones adecuadas a las solicitudes de información ciudadana, recepción de reclamos, quejas, reclamos y sugerencias.

Subcomponente	Actividades	%	Avance	Observaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Presentar el informe sobre PQRS con el fin de generar acciones para mejorar la atención y la prestación de los servicios.	N/A		Para la vigencia 2026, los informes de las PQRS se realizarán de manera semestral, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011. Art.76
Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar base de datos de los usuarios de acueducto, alcantarillado y aseo	100%	Se factura con base de datos de EPM	
Talento humano	Capacitación de los servidores públicos en Lenguaje Claro	N/A		La actividad quedó para ejecutarse en el mes de noviembre de 2026.
Normativo y procedimental	Seguimiento al procedimiento para atención de PQRS y derechos de petición	N/A		Para la vigencia 2026, los informes de las PQRS se realizarán de manera semestral, dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011. Art.76
	Publicar los procedimientos para atención de PQRS y derechos de petición en la página web.	100%	En la página de la institución existe un link que corresponde a mecanismos para la	

			Atención al Ciudadano.	
Relacionamiento con el ciudadano	Campañas de sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios	100%	Se encuentran publicados los derechos de los usuarios en la página web de la institución.	
	Socializar el documento de derechos y deberes de los usuarios	100%	Se encuentran publicados los derechos de los usuarios en la página web de la institución.	

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información: El acceso a la información es una herramienta clave para fomentar mayor eficiencia y eficacia en las acciones del estado, especialmente en el manejo de recursos públicos y es esencial para la rendición de cuentas y la transparencia de sus operaciones.

Subcomponente	Actividades	%	Avance	Observaciones
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información financiera y contable de la entidad	N/A		Según la Resolución 261 de 2023, la cual se refiere al procedimiento para la preparación, presentación y publicación de los informes financieros y contables expresa: Los informes financieros con corte a 31 de marzo, deberán ser publicados a mas tardar el 31 de mayo de 2026, los de corte a 30 de junio el 31 de agosto de 2026 y los de corte a 30 de septiembre a 30 de noviembre de 2026.
	Publicar la información de los inventarios documentales.	N/A		Esta actividad se evaluará en el mes de noviembre de 2026.
	Publicar la información contractual oportunamente y a través de los medios establecidos para ello.	100%	Se viene publicando los cinco (5) días hábiles del mes siguiente	
	Aplicar encuestas de satisfacción y presentar resultados, con el fin de analizar y proponer mejoras.	N/A		La actividad tiene fecha de ejecución en el mes de octubre de 2026.
Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	N/A		Esta actividad se evaluará en el mes de junio y octubre de 2026.

	Elaborar estadísticas de las publicaciones con mayor alcance en la página web y las redes sociales para mejorar la publicidad en las mismas	100%	Se cuenta con el informe estadístico de las publicaciones, así como el respectivo análisis.	
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el acto administrativo para designar responsables en la presentación de informes a cargo de la entidad.	100%	Se realizó mediante Resolución No 03 del 02 de enero de 2026.0	
Criterio diferencial de accesibilidad	Garantizar la atención preferencial acorde a las disposiciones definidas por la Entidad.	100%	De manera permanente se garantiza la atención preferencial.	
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar seguimiento al total de los requerimientos recibidos y tiempo de respuesta	100%	Se registran en el módulo SAIMYR para llevar control.	
	Publicar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el SIGEP	N/A		Esta actividad se revisará en el mes de julio de 2026

Componente 6: Iniciativas Adicionales: El componente de Iniciativas Adicionales se refiere a las acciones o estrategias particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Subcomponente	Actividades	%	Avance	Observaciones
Iniciativas adicionales	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.	15%	A la fecha se cuenta con el plan de transición.	Se realiza seguimiento en el mes de agosto de 2026.

4. Resumen de Cumplimiento

COMPONENTES	CALIFICACIÓN
Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	67%
Estrategia Anti trámites	100%
Rendición De Cuentas	100%

Transparencia y Acceso a la Información	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	100%
Iniciativas Adicionales - Plan de Transición al Programa de Transparencia	15%
TOTAL IMPLEMENTADO	80%

5. Recomendaciones:

COMPONENTES	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO MAXIMO
Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el seguimiento al mapa de riesgos de la empresa.	Líderes de los procesos-Asesora de Control Interno	Julio
	Publicar el mapa de riesgos para la vigencia 2026 en la página web de la empresa	Comunicadora y Asesora Control Interno	Junio
Racionalización de trámites	Definir metodología para el manejo de la plataforma SUIT y tenerla actualizada	Dirección Financiera y Comercial Asesora Control Interno	Julio
	Gestionar ante la Función Pública para el fortalecimiento del manejo de tramites en la institución	Asesora Control Interno	Agosto
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Actualizar el procedimiento de Atención al Usuario	Dirección Financiera y Asesora de Control Interno	Noviembre
	Realizar seguimiento de control a las PQRS	Asesora Control Interno	Semestral
	Socializar y publicar la carta de trato digno	Talento Humano Comunicaciones	Noviembre
	Realizar capacitaciones al personal sobre humanización de los servicios y trato digno	Talento Humano- Oficina Atención al Usuario	Noviembre
	Continuar con la formulación e implementación del	Líder del proceso Asesora de Control Interno	Agosto

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Plan de Transparencia y Ética Pública		
	Diligenciar el formulario de autodiagnóstico que permita medir el índice de transparencia	Ingeniero de Sistemas Asesor de Control Interno	Agosto-Septiembre
Iniciativas adicionales	Formulación y Socialización Plan de Transparencia y Ética Pública	Talento Humano	Noviembre

LUZ EDILMA AGUIRRE LONDOÑO

Asesora de Control Interno

C.C. Gerencia
Dirección Administrativa y Financiera
Profesional Universitaria
Técnica Talento Humano