



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 1 de 20



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 2 de 20

## INTRODUCCIÓN

Con fundamento en la Ley 1474 de 2011, que en su artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano contemplara, entre otras cosas el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, la estrategia anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Así mismo, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, y en la Ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información, precisan que las entidades públicas están en la obligación de definir acciones tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, lo que redundaría en incrementar la credibilidad de la comunidad en el estado cediéndoles un espacio donde puedan realizar una labor de control social participativo entre la Empresa y el ciudadano.

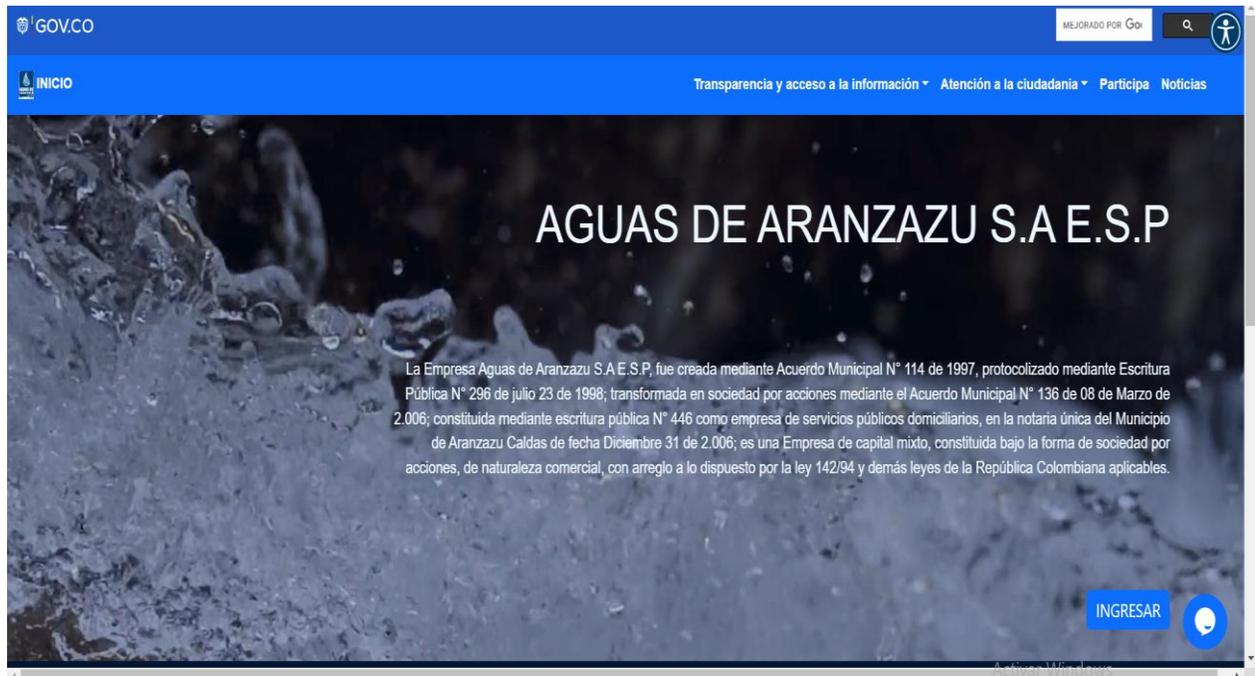
Por lo anterior es importante que la Empresa defina instrumentos que permitan la transparencia, agilidad y efectividad en las acciones realizadas, demostrando que los recursos públicos de la Empresa han contribuido a disminuir las problemáticas sociales en el Municipio con respecto a los servicios públicos.

Con este fin, se desarrollarán acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados.

Por lo anterior para la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P es de vital importancia definir estrategias en cada uno de los componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano que permitan evitar o mitigar los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de la gestión.

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 3 de 20

## PRESENTACION DE LA EMPRESA



La Empresa Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P es una empresa mixta de servicios públicos domiciliarios constituida por acciones donde el más alto porcentaje de acciones corresponde al Municipio de Aranzazu.

Se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001, las disposiciones reglamentarias y por las normas que las modifiquen, complementen o adiciones.

### OBJETIVO GENERAL

Asegurar que se preste a los habitantes del Municipio de Aranzazu Caldas, de manera eficiente, los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, garantizando la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la Entidad.



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 4 de 20

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Verificar que el servicio se preste en forma continua, eficiente y de calidad.
- Informar a los usuarios acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio público respectivo.
- Cumplir con su función ecológica preservando los recursos, protegiendo la diversidad e integridad del medio ambiente, y conservando las áreas de especial importancia.
- Colaborar con las autoridades en caso de emergencia y calamidad pública para impedir perjuicios graves a los usuarios de servicios públicos.
- Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes. Los demás previstos en la Ley y las normas concordantes y complementarias.

## **OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Ofrece una excelente atención a los usuarios para satisfacer las necesidades.
- Disponer de una capacidad tecnológica adecuada para responder a las necesidades de los usuarios.
- Mejorar continuamente los procesos a través de la evaluación permanente.
- Administrar los recursos institucionales de manera eficaz.
- Fortalecer las competencias laborales y el desarrollo integral del talento humano.
- Operar bajo un sistema de gestión de calidad.



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 5 de 20

## MISIÓN

La Empresa AGUAS DE ARANZAZU S.A.E.S.P presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con un nivel de excelencia óptimo de manera que garantice la satisfacción de nuestros usuarios, la protección del medio ambiente y la preservación del recurso hídrico.

## VISIÓN

La Empresa Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, se ha proyectado para consolidarse como líder en la prestación de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Departamento; como ejemplo regional dentro de los principios de Eficiencia, Eficacia y Transparencia, mejorando la calidad de vida de la comunidad con responsabilidad, destacándose por su sostenibilidad, economía y control de recursos, creando sentido de pertenencia a nivel interno y externo.

## PRINCIPIOS

**BUENA FE:** Es un principio general del Derecho, consistente en el estado mental de honradez.

**IGUALDAD:** La igualdad social es una situación social según la cual las personas poseen los mismos derechos e importancia como individuo en todo aspecto.

**MORALIDAD:** Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

**CELERIDAD:** Rapidez, velocidad o prontitud en el movimiento o la ejecución de algo

**ECONOMÍA:** Administración correcta de bienes y servicios de una sociedad o de un país.

**IMPARCIALIDAD:** la persona a cargo de juzgar o dirimir una cuestión debe mantener la imparcialidad y no dejarse influir por prejuicios o intereses que lo lleven a tratar de beneficiar a una de las partes.

**EFICIENCIA:** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función: participación, refiere a la acción y efecto de participar



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 6 de 20

**PUBLICIDAD:** Difusión o divulgación de información, ideas u opiniones de carácter público.

**RESPONSABILIDAD:** Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

**TRANSPARENCIA:** El objetivo primero de la transparencia, es de establecer una relación de confianza entre quien pide o exige la transparencia y quien la da.

**HONESTIDAD:** es el valor de decir la verdad, ser decente, recatado, razonable y justo. Desde un punto de vista filosófico es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se piensa y se siente.

## **VALORES**

Respecto a los valores que distinguen a Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P., a sus colaboradores y su Gerencia, son los siguientes.

### **HONESTIDAD:**

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

### **RESPETO:**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar cualquier otra condición.

### **COMPROMISO:**

Soy consciente de la importancia de mi rol 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.

### **DILIGENCIA:**

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del estado.



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 7 de 20

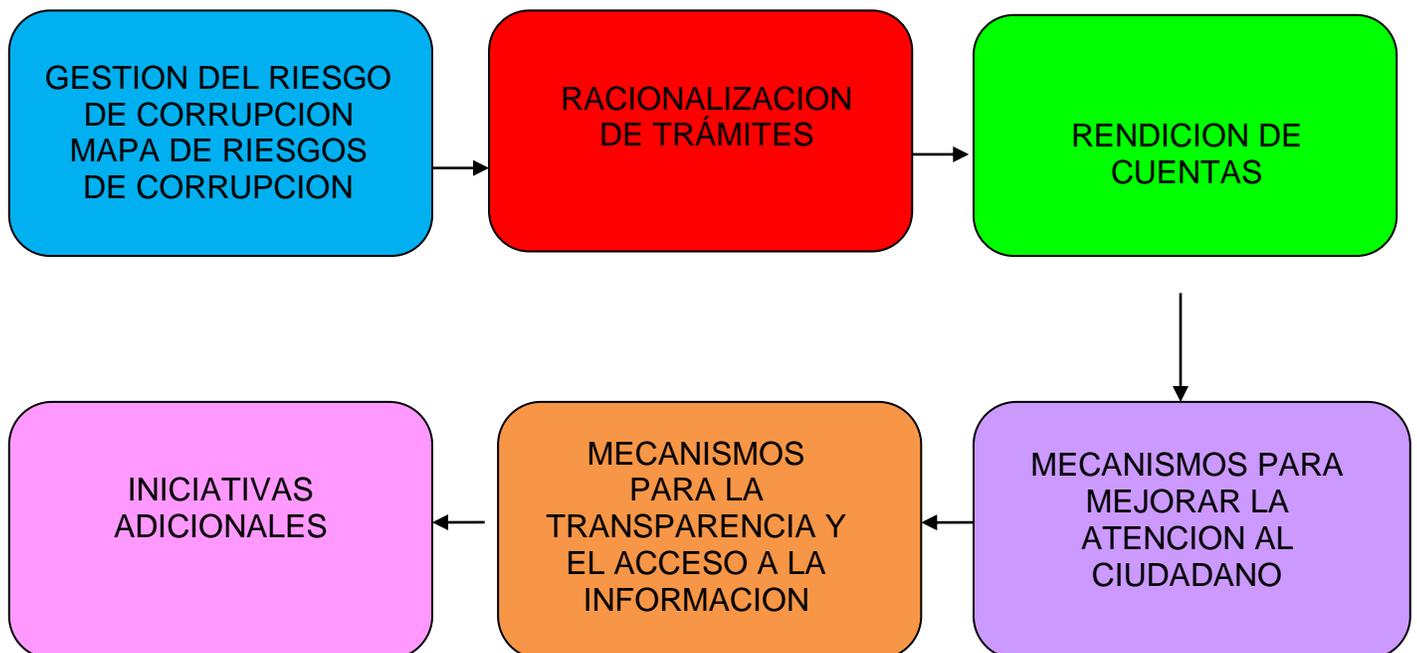
**JUSTICIA:**

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

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan debe ser estructurado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

El presente plan está compuesto por seis componentes:



	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 8 de 20

## OBJETIVO GENERAL

Fortalecer los procesos de la Empresa en la toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos bajo las condiciones de eficiencia, efectividad y eficacia evitando los riesgos de corrupción y facilitando el control social por parte de la ciudadanía.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 y la Ley 1757 de 2015.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Liderar acciones que fortalezcan la Empresa en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Optimizar el servicio al ciudadano

## MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- **Ley 190 de 1995**, *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa”.*
- **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”.* **Artículo 78** establece que *Todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de*



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 9 de 20

*desarrollar su gestión acorde a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.*

- **Ley 1712 de 2014** “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”.
- **Ley 1757 de 2015** “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”.
- **Ley 1755 de 2015** “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.

## **LÍNEAS ESTRATÉGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **PRIMER COMPONENTE**

#### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

#### **ESTRATEGIAS A DESARROLLAR:**

1. **POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS:** Se adopto formalmente la política de administración de riesgos de corrupción la cual está alineada y establecida formalmente cumpliendo con la socialización y divulgación respectiva.  
“AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P, define su política del riesgo atendiendo los lineamientos establecidos en la *Guía para la Administración del riesgo del DAFP,*<sup>1</sup> en el documento *Estrategias para la construcción del plan anticorrupción*

<sup>1</sup> Guía para la Administración del Riesgo Versión 3- DAFP - Octubre de 2020

	<b>AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P</b> <b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL</b> <b>CIUDADANO</b>	Código: PE-01-DC-09
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: febrero de 2018
		Página 10 de 20

y de atención al ciudadano<sup>2</sup> y en la *Guía para la Gestión del riesgo de corrupción*<sup>3</sup> articulada con las normas aplicables a la entidad y al Sistema Obligatorio de Garantía de la calidad (SOGC), como mecanismo para identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos que pudieran afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos de la Empresa”.

**2. CONSTRUCCION DE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION:** El mapa de riesgos de la Empresa se actualizará teniendo en cuenta las diferentes etapas como identificación y análisis de los mismos.

Para calificar la probabilidad y el impacto, se tomarán en cuenta las indicaciones establecidas en la Guía para Gestión del Riesgo de Corrupción expedida por la Presidencia de la Republica.

**3. MONITOREO, REVISION Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION.**

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P, tendrá un monitoreo y revisión Que aplicará únicamente los parámetros establecidos en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción expedida por la Presidencia de la Republica.

El seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción será realizado por Control Interno a través de las auditorías administrativas internas y de los seguimientos cuatrimestrales al mapa de riesgos de corrupción.

**VER ANEXO 1: Mapa de Riesgos**

<sup>2</sup> Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Presidencia de la República, Bogotá Colombia, Versión 2, 2015.

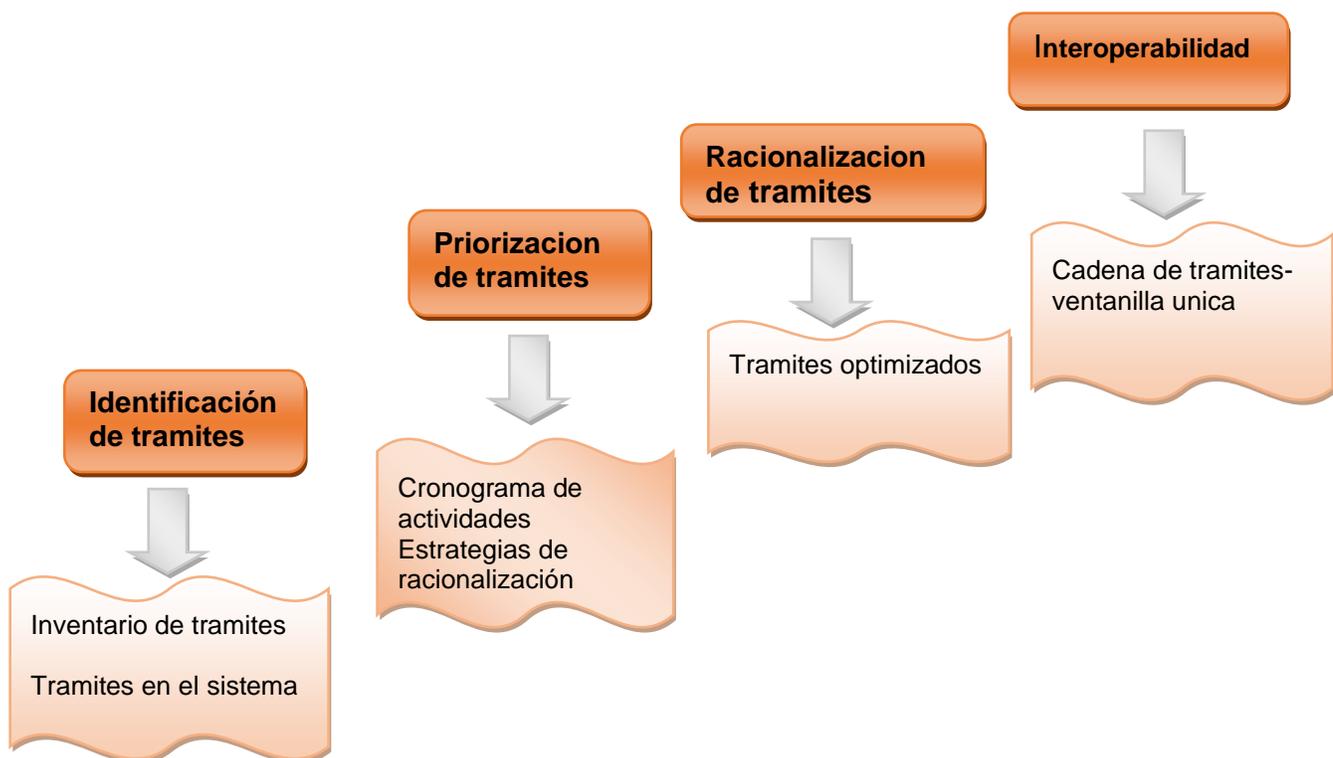
<sup>3</sup>Guía para la Gestión del riesgo de corrupción, Presidencia de la República, Bogotá Colombia, 2015.

**SEGUNDO COMPONENTE**

**ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRÁMITES.**



La estrategia de racionalización de tramites de la Empresa Aguas de Aranzazu S.A.E.S.P esta enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agreguen valor para optimizar la respuesta a nuestros usuarios para lo cual se tienen en cuenta las siguientes fases:





**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 12 de 20

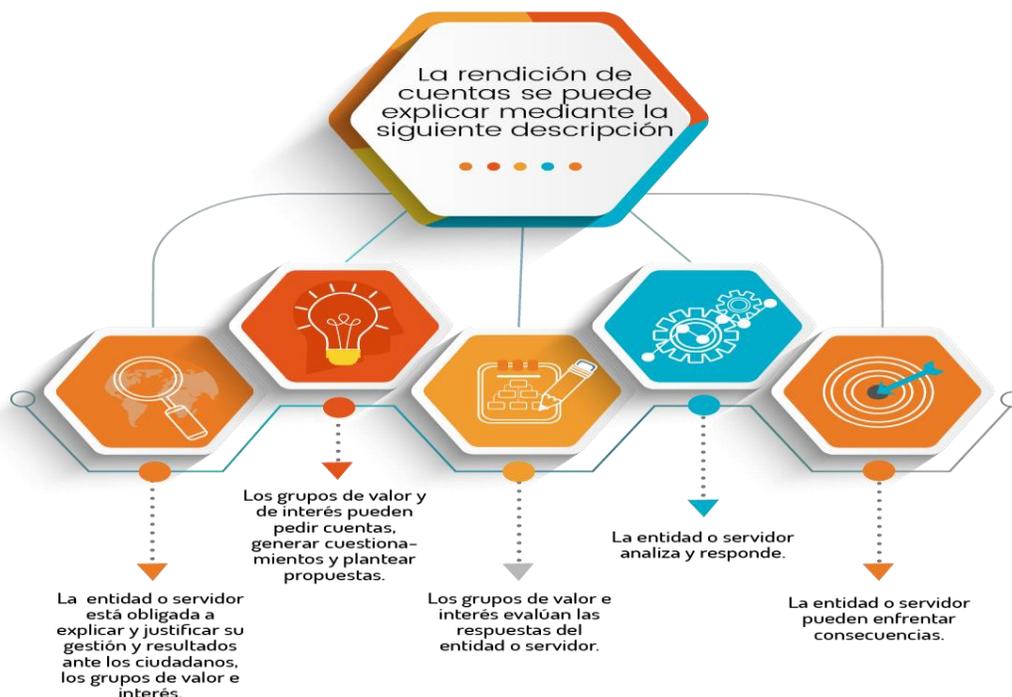
- Se realizará un inventario de los trámites para identificar cuales hay nuevos o cuales se deben eliminar de manera que estén acordes con el cumplimiento de la Misión de la Empresa.
- Se definirán los trámites que serán objeto de intervención a partir del inventario que se realice.
- Se estandarizarán los trámites escogidos y se inscribirán en el aplicativo SUIT.

**PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

N°	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Se realizará un inventario de los trámites para identificar nuevos tramites o la eliminación de algunos de manera que estén acordes con el cumplimiento de la Misión de la Empresa.	inventario de tramites	coordinador de servicios	1/02/2023	31/12/2023
2	Se definirán los tramites que serán objeto de intervención a partir del inventario de tramites realizado.	tramites escogidos para intervención	Gerencia	1/02/2023	31/12/2023
3	Se estandarizarán los tramites escogidos	tramites ajustados	coordinador servicios	1/02/2023	31/12/2023
4	Inscripción en el aplicativo SUIT	tramites inscritos y estandarizados	coordinador servicios	1/02/2023	31/12/2023

### TERCER COMPONENTE

### RENDICION DE CUENTAS



La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, la realización de audiencias públicas, así como como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos que solicite la comunidad con información, estructurada, clara, confiable, oportuna, y suficiente.

### **ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES**

La EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A.ESP, realizará la rendición de cuentas por medio escrito publicado en la cartelera institucional o en su página web, en el primer trimestre del año siguiente de la vigencia a evaluar, con la notificación pública de su publicación y participación directa de la Comunidad de servicios públicos, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.

La EMPRESA AGUAS DE ARANZAZU S.A.ESP, se apoyará en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de Rendición de cuentas, con un máximo compromiso y

profesionalismo, se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al público participante.

### **CUARTO COMPONENTE**

#### **MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO.**



Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Empresa para mejorar la satisfacción de los usuarios.

- Se fortalecerá la Atención al Ciudadano con el fin de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, creando relaciones de respeto que fortalezcan la imagen de la Empresa centrada en el ciudadano.
- Se realizarán las encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Empresa para identificar de primera mano las necesidades de los usuarios y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
- En el Plan de capacitación de la presente vigencia se incluirá capacitación sobre la atención al cliente de manera que se cree una cultura del servicio al cliente y se fortalezcan las competencias de los empleados en atención a los ciudadanos.



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 15 de 20

- Se tiene definido un reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos y se elaboraran dos informes sobre PQRS para identificar oportunidades de mejora.
- Se Institucionalizará la dependencia que lidere la mejora del servicio al cliente al interior de la Empresa y que dependa de la alta dirección
- Se establecerán los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención.

<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>
<b>SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	Realizar una reunión cada semestre entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para socializar actividades ejecutadas y de búsqueda de iniciativas para optimización de servicio al ciudadano	2 reuniones entre Alta dirección y áreas de servicio al ciudadano	Oficina de Atención al Usuario	1 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención	indicadores definidos, aplicados y evaluados	control interno	1 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023
	socializar y difundir el reglamento interno para la gestión de PQRS	reglamento interno de PQRS socializado y difundido	Oficina de Atención al Usuario	1 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO</b>	Capacitar funcionarios en temáticas como cultura de servicio al ciudadano, ética y valores	todos los funcionarios capacitados	Gerencia	1 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL  
CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 16 de 20

	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad (PQR, Correo electrónico, Teléfono,)	2 campañas de sensibilización	Gerencia	1 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</b>	Elaborar cada semestre informe de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes semestrales	oficina de atención al usuario y control interno	1 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	Hacer publicidad a los trámites implementados a través de la página de la Empresa	2 campañas utilizando las redes sociales	Gerencia-Oficina de Atención al Usuario	1 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023

**QUINTO COMPONENTE**

**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION Y EL DECRETO**



En desarrollo de los principios establecidos en la Ley 1712 de 2014, se establecen los pilares sobre los cuales se gestionará la información pública:



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 17 de 20

- Registro de activos de información
- Índice de información clasificada y reservada
- Esquema de publicación de la información
- Programa de gestión documental

Las actividades a desarrollar para el despliegue de este componente serán:

- Realizar el registro de activos de información
- Determinar la información reservada determinando las condiciones de tratamiento y el sustento de las mismas.
- Definición de esquema de publicación determinando tipo de publicaciones y fechas de publicación.
- Fortalecer los sistemas de información electrónicos con el fin de que sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública.
- Actualización del programa de gestión documental para determinar tratamiento de la información desde su creación hasta la disposición final de acuerdo a las normas definidas por el Archivo general de la nación.

**TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
<b>SUBCOMPONENTE 1</b> <b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Mantener publicada la Estructura Organizacional (Organigrama General) en la página web de la Empresa Aguas de Aranzazu	Organigrama General publicado	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
	Mantener publicados los Horarios de Atención al Público cuando estos sufran modificaciones	Horarios de Atención al Público publicados	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
	Mantener actualizado el Directorio de Funcionarios	Directorio de funcionarios publicado	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
	Actualizar anualmente el Presupuesto General Asignado	Presupuesto General publicado por año	coordinador de servicios	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
	Publicar cada que se expidan, los Decretos de Modificaciones del	Decretos de Modificaciones del Presupuesto	coordinador de servicios	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 18 de 20

Presupuesto	publicados			
Ejecución Presupuestal Histórica Anual (Histórico de Presupuesto) publicada	Ejecución Presupuestal Histórica Anual publicada	coordinador de servicios	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Publicar los Planes de Acción	Planes de Acción publicado	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Mantener el link al SECOP donde se muestran todas las contrataciones de la Empresa	Link al SECOP en funcionamiento	administrador página web	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Mantener publicados los Informes de Gestión: Rendiciones de Cuentas, Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, Informes Pormenorizados, Informe de Control Interno Contable, etc.	Informes publicados	Control Interno	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Control Interno	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Control Interno	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Publicar cada cuatrimestre los Seguimientos al Plan Anticorrupción	Seguimientos al Plan Anticorrupción publicados	Control Interno	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Publicar cada semestre los Informes de PQRS	Informes de PQRS publicados	Control Interno	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Mantener publicados los links de los Trámites de la Empresa Aguas de Aranzazu en el Portal del Estado Colombiano	Trámites de la empresa en el Portal del Estado Colombiano en funcionamiento	administrador página web	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
Publicar los documentos e informes relacionados con las Rendiciones de Cuentas	Informes de Rendiciones de Cuentas publicados	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023



**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

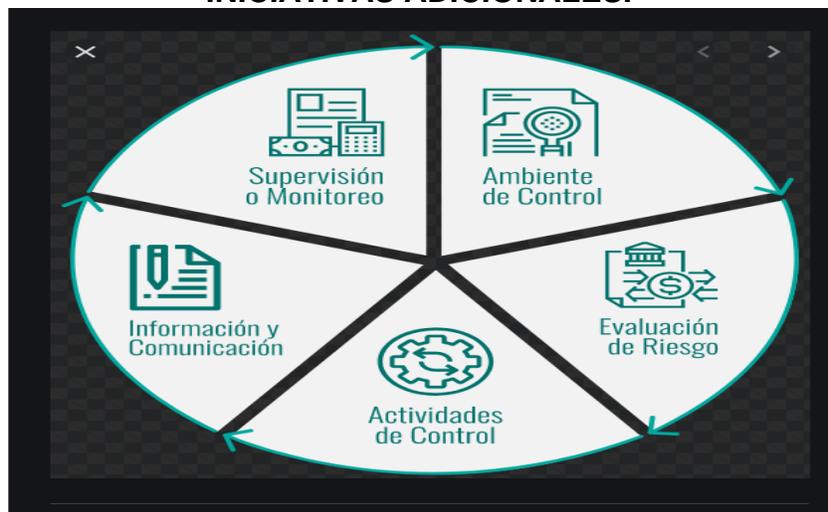
Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 19 de 20

	Publicar los documentos que sean para la Consulta y Participación Ciudadana	Documentos de consulta y participación ciudadana publicados	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 2</b> <b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Implementar mecanismos para fortalecer la utilización de herramientas tecnológicas	Actividades realizadas para fortalecer el uso de herramientas tecnológicas	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 3.</b> <b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Mantener publicado el Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información publicado	control interno	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 4.</b> <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Revisión del autodiagnóstico de espacios físicos de los lineamientos de accesibilidad	gerencia	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023
<b>SUBCOMPONENTE 5.</b> <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	informe de solicitudes de acceso a la información	Informes de Solicitudes de Acceso a Información publicados	atención al usuario	1 de febrero de 2023	31 de diciembre de 2023

**SEXTO COMPONENTE**

**INICIATIVAS ADICIONALES.**





**AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P**  
**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL**  
**CIUDADANO**

Código: PE-01-DC-09

Versión: 02

Fecha de aprobación:  
febrero de 2018

Página 20 de 20

Las iniciativas adicionales permiten fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción por lo tanto se definen las siguientes actividades:

Se realizará socialización del código de integridad y se evaluará el nivel de apropiación

### **SEGUIMIENTO**

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Fechas de seguimientos y publicación:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

**NOTA 1:** El presente plan será ajustado a la metodología que para los efectos defina el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción –PPLCC ([www.anticorrupcion.gov.co](http://www.anticorrupcion.gov.co))

**CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ**

Gerente