

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.

Vigencia 2022

Lina Rosa Prado Galindo  
Gerente

Oficina Asesora de Planeación  
Aguas del Cesar S.A. E.S.P.  
Enero de 2022

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL	4
3. GENERALIDADES	5
4. OBJETIVO GENERAL	5
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
6. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA	6
7. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	8
8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
8.1. COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de selección.	10
8.2. COMPONENTE 2. Racionalización de trámites.	11
8.3. COMPONENTE 3. Rendición de cuentas.	12
8.4. COMPONENTE 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	14
8.5. COMPONENTE 5. Transparencia y acceso a la información.	16
8.6. COMPONENTE 6. Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.	17
9. SEGUIMIENTO	17

## 1. INTRODUCCIÓN

La empresa AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. propone para la vigencia 2022 el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual pone a disposición de los colaboradores y ciudadanía en general, en el marco de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la estrategia de lucha contra la corrupción.

La aplicación y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las entidades públicas le ha permitido al Gobierno Nacional mantener un permanente ejercicio de aprendizaje mediante el cual ha logrado detectar problemas y beneficios en la lucha contra la corrupción.

En este sentido, la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia mantiene el liderazgo en el diseño e implementación de la Política Integral de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en donde la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se establece como una importante herramienta de gestión que permite planificar las estrategias que para enfrentar ese fenómeno cada entidad propone y ejecuta.

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se adelantó de acuerdo a la nueva metodología adoptada por el Gobierno Nacional mediante el decreto 124 de 26 de enero de 2016, y contempla la identificación y valoración de los riesgos de corrupción, la definición de las estrategias y objetivos para cada componente y la formulación de las acciones que se adelantarán para alcanzarlos, así como las instancias para su seguimiento y evaluación.

El Plan está conformado por seis (6) componentes que están dirigidos a la prevención, los cuales se encuentran fundamentados normativamente, entre los que se tienen gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, mecanismos para la promoción de la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

La construcción del Plan se efectúa teniendo en cuenta la metodología de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptada mediante Decreto 2641 del 2012 y demás normas concordantes con cada uno de los componentes.

En este documento, se especifican las acciones que la entidad propone con el propósito de prevenir la corrupción, de garantizar la participación de la sociedad en la formulación de sus planes, proyectos y programas, y en el control sobre su gestión.

## 2. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto básico de organización y funcionamiento de la administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014: Por la cual se crea la ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015: Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el Parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.
- Decreto 124 de 26 de enero de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

### 3. GENERALIDADES

AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. en cumplimiento del 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 y el Decreto 124 de 2016), las cuales todas estas orientadas a prevenir la corrupción, se establece la obligatoriedad que tienen las entidades en elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, y su publicación a más tardar el 31 de enero de cada año y la Oficina de Planeación le corresponde liderar su elaboración y su consolidación, el cual debe contener seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

Igualmente, en la guía de construcción del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía manifiesta que es necesario:

- Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.
- Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

### 4. OBJETIVO GENERAL

Ejecutar acciones para la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción, a través de los planes de acción de cada uno de los seis (6) componentes que están orientados a fortalecer el diálogo y atención a la ciudadanía, así como la continuación de la implementación de la política de integridad dirigida a los colaboradores de la empresa AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.

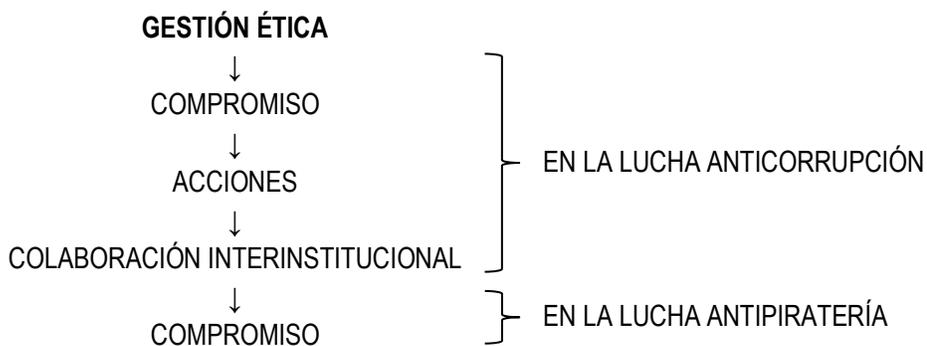
### 5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar la política de administración de riesgos que incluye los riesgos de corrupción con el fin de identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, buscando fortalecer las líneas de defensa que apuntan al avance de la Política de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas tendiente a facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad, así como, realizar la rendición de cuentas de manera permanente como estrategia de visibilización de la gestión de la empresa.
- Desarrollar acciones con el fin de establecer una comunicación cercana con los grupos de valor a través de los diferentes medios de comunicación.
- Desarrollar acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la información.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar procesos en línea a través de la página web de la empresa, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para aminorar posibles hechos de corrupción, y así acercar a la ciudadanía a los procesos que se realiza en AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. de manera simple y con información eficiente.
- Fortalecer las publicaciones que se realizan en la página web de la empresa con el fin de que presente la información con calidad y en lenguaje comprensible para todos y todas.
- Desarrollar la política de Integridad y promover la apropiación de ésta en todos los servidores de la entidad.

## 6. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

La empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., ha definido y estructurado los principios, normas y políticas de buen gobierno que aseguren la integridad ética, la adecuada gestión administrativa, el respeto de sus servidores y los mecanismos de divulgación de la información a la comunidad, lo cual se tuvo en cuenta para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



**Compromiso en la lucha anticorrupción:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual crearán compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas. Con la finalidad de dar cumplimiento a este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la empresa, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a todos aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Igualmente, la empresa se compromete a capacitar a sus directivos y equipo humano, y en cumplimiento de sus programas de formación ciudadana, a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la entidad vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana a través de su Plan de Gestión Social.

**Acciones en la lucha anticorrupción:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., rechaza toda práctica corrupta y con el fin de impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptarán como mínimo las siguientes medidas:

- Garantizar que los procedimientos documentados sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos.
- Mantener informada a la comunidad.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos vigentes.

**Colaboración interinstitucional en la lucha anticorrupción:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., en pro de combatir la anticorrupción se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, manteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras entidades públicas, privadas, mixtas, o cual quiera sea su naturaleza, con la comunidad en general del Departamento del Cesar y grupos de interés. Para lo cual la empresa elaborará su propia base de datos teniendo en cuenta la información suministrada por las antes mencionadas, la cual deberá ser verificada.

Igualmente, atenderá y tramitará, sin discriminación alguna, las quejas y reclamos que se alleguen a través de diferentes medios de comunicación.

**Compromiso en la lucha antipiratería:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Se dará cumplimiento a las normas vigentes que rigen el uso de Internet y del correo electrónico de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. Ningún servidor público está autorizado para instalar en sus equipos software diferente a los debidamente adquiridos por la empresa. Igualmente, no se permite bajar de Internet copias ilegales de software, demos, música, juegos, o transmitir material vedado según las leyes de derechos de autor o leyes estatales.

La violación a las prohibiciones o incumplimiento de los deberes establecidos en las mencionadas resoluciones ocasionará sanciones a los servidores públicos que incurran en las mismas.

## 7. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

**Compromiso con la comunicación pública:** La Constitución Política de Colombia establece el derecho a la información como inviolable, en cumplimiento de lo anterior, Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a difundir la información de su gestión de manera oportuna, clara, veraz y transparente.

La difusión tendrá un carácter estratégico, y para tal fin debe basarse en los parámetros establecidos por la oficina de Comunicaciones, que buscan garantizar la transparencia de la gestión, fortalecer los propósitos misionales y la imagen institucional.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial, siempre y cuando no sean materia de reserva, deben ser dados a conocer oportuna y verazmente, y estar disponibles para la comunidad en general.

**Compromiso en la rendición de cuentas:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a rendir cuentas de su gestión dentro de los parámetros establecidos por la Función Pública con total transparencia, con el objeto de informar a la ciudadanía el avance y cumplimiento de las metas fijadas en el Plan Departamental de Desarrollo para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, y de explicar la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad, conforme a la normatividad vigente.

**Compromiso de confidencialidad:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a controlar y verificar de manera permanente que los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas que manejan información privilegiada o reservada de la empresa mantengan la confidencialidad sobre la misma y no la den a conocer a terceros o la utilicen en beneficio propio, de particulares o en perjuicio de la empresa. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

**Compromiso con los medios de comunicación:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a brindar a los medios de comunicación la información requerida y a exponer ante ellos la gestión de la empresa de manera oportuna, clara y veraz siempre y cuando no se violen los compromisos de confidencialidad. De igual manera se compromete a atender todas las solicitudes de los comunicadores sin diferencia alguna del medio al que representen.

**Compromiso con la circulación y divulgación de la información:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a aplicar mecanismos para que la información de la empresa llegue a los cesarenses, colombianos y demás grupos de interés, de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.

La difusión deberá realizarse bajo los parámetros establecidos por la oficina de comunicaciones y el Plan de Gestión Social, y se utilizarán no solo los canales allí documentados sino también todos aquellos que garanticen la gestión participativa virtual y presencial, cuando así se requiera.

Para fortalecer el sistema de atención de quejas y reclamos, Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a velar por el cumplimiento de las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna, y resolver las peticiones, quejas y reclamos planteados por la comunidad en general en los términos establecidos por la ley, con el fin de mejorar la imagen y receptividad institucional.

**Política de seguridad de la información y protección de datos:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y la protección de datos, que permitan el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y valores corporativos de la empresa.

**Política de administración del riesgo:** En Aguas del Cesar S.A. E.S.P., ratificamos nuestro compromiso con la administración de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos, mediante la definición del procedimiento de Administración del Riesgo, en el cual se establecen los niveles para calificar el impacto de los riesgos, el nivel de aceptación, tratamiento, seguimiento y evaluación de los mismos.

Por lo anterior, la empresa elaborará anualmente un Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de gestión y corrupción) e Institucional con el fin de mitigarlos en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica.

Los responsables de cada proceso junto con sus equipos de trabajo serán quienes adelanten la ejecución de los controles y las acciones preventivas y realicen el seguimiento a su cumplimiento como parte del autocontrol y, de manera independiente la oficina de Control Interno efectuará la evaluación de su competencia.

## 8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Aguas del Cesar S.A. E.S.P., adelantó la revisión y análisis de las indicaciones metodológicas para su formulación adoptadas por la Presidencia de la República mediante el decreto 124 de 26 de enero de 2016, con todos los responsables de acuerdo con cada uno de sus componentes, como a continuación se detalla:

Nº	Componente	Subcomponentes
1	Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Administración de Riesgos.</li> <li>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</li> <li>3. Consulta y divulgación.</li> <li>4. Monitoreo y revisión.</li> <li>5. Seguimiento.</li> </ol>

2	Racionalización de trámites.	N.A.
3	Rendición de cuentas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de calidad y lenguaje comprensible.</li> <li>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</li> <li>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.</li> <li>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.</li> </ol>
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.</li> <li>2. Fortalecimiento de los canales de atención.</li> <li>3. Talento Humano.</li> <li>4. Normativa y procedimental.</li> <li>5. Relacionamiento con el ciudadano.</li> </ol>
5	Transparencia y acceso a la información.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos de transparencia activa.</li> <li>2. Lineamiento de transparencia pasiva.</li> <li>3. Elaboración de instrumentos de gestión de información.</li> <li>4. Criterio diferencial de accesibilidad.</li> <li>5. Monitoreo del acceso a la información pública.</li> </ol>
6	Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Código de Integridad.</li> </ol>

### 8.1. COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Objetivo:** Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos de Aguas del Cesar S.A. E.S.P.; así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de estos.

La gestión del riesgo de corrupción y la definición del mapa de riesgos de corrupción tienen como finalidad la identificación, análisis y control de los hechos generadores de corrupción tanto al interior como en el exterior de la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos.

En el desarrollo de este componente se realizó la revisión, por parte de la Gerencia, de la Política de Administración de Riesgos de la empresa, en la cual se evidenció que la actual Política establecida cumple con los lineamientos definidos en la guía para la gestión del riesgo.

Así mismo, se adelantó la revisión y actualización de los riesgos de corrupción en la cual se incluyó la calificación del impacto, la evaluación de los controles y su valoración.

De igual manera se definieron las acciones que para el componente se adelantarán durante la vigencia 2021 como a continuación se detalla:

Tabla N° 01: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial dd/mm/aa	Fecha final dd/mm/aa
Subcomponente 1 - Política de administración de riesgos.	1.1	Revisar la política de administración de riesgos.	Política de administración de riesgos revisada y actualizada.	Gerencia - Oficina Asesora de Planeación.	04/01/2022	10/01/2022
Subcomponente 2 - Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Actualizar el Mapa de Riesgos Integrado.	Mapa de Riesgos Integrado actualizado.	Gerencia - Oficina Asesora de Planeación.	11/01/2022	20/01/2022
Subcomponente 3 - Consulta y divulgación.	3.1	Socializar al interior de la empresa y con la ciudadanía el mapa de riesgos integrado y retroalimentar sus observaciones y sugerencias.	Mapa de riesgos socializado y retroalimentado.	Gerencia - Oficina Asesora de Planeación – Oficina de Control Interno.	21/01/2022	21/02/2022
Subcomponente 4 - Monitoreo y revisión.	4.1	Mantener actualizados los riesgos de cada proceso, así como sus controles con el fin de prevenir su materialización.	Mapa de riesgos integrado actualizado y ajustado.	Todos los directivos y asesores.	22/02/2022	29/12/2022
Subcomponente 5 – Seguimiento.	5.1	Verificar y evaluar el seguimiento y control del mapa de riesgos integrado.	Informes de evaluación del mapa de riesgos integrado.	Oficina de Control Interno.	20/01/2022	29/12/2022

## 8.2. COMPONENTE 2. Racionalización de trámites.

**Objetivo:** Intervenir los trámites y servicios de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., con el propósito de hacer más eficiente la gestión pública y facilitarles la interacción de los usuarios con la empresa. Se fundamenta en la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

A continuación, se detalla la estrategia de racionalización de trámites de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., que son susceptibles de verse inmersos en un mayor riesgo de corrupción:

Tabla N° 02: Racionalización de trámites.

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites									
N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	Documentar el procedimiento para la viabilización de proyectos.	Administrativa.	Estandarización de trámites o formularios.	El procedimiento no se encuentra documentado.	Establecer el procedimiento del trámite, en el cual se simplifique y se establezcan los parámetros con claridad.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite.	Dirección Técnica, Oficina de Planeación, y Gerencia.	01/02/2022	29/12/2022
2	Documentar el procedimiento para la desvinculación del recurso humano a la entidad.	Administrativa.	Optimización de procesos o procedimientos internos.	El procedimiento no se encuentra documentado.	Definir e implementar procedimientos legales para la desvinculación del recurso humano.	Garantizar la vinculación del recurso humano idóneo.	Secretaría General, y Dirección Administrativa y Financiera.	01/02/2022	29/12/2022
3	Documentar el procedimiento para el manejo de correspondencia interna y externa.	Administrativa.	Estandarización de trámites o formularios.	El procedimiento no se encuentra documentado.	Establecer el procedimiento, en el cual se simplifique y se establezcan los parámetros con claridad.	Sencillez en la interpretación para el solicitante y facilitar el trámite.	Secretaría General.	01/02/2022	29/12/2022

### 8.3. COMPONENTE 3. Rendición de cuentas.

**Objetivo:** Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación, y entrega de información clara y oportuna.

El componente de rendición de cuentas busca optimizar el control social a la administración pública mediante acciones de petición de información, diálogo e incentivos para la ciudadanía. En este sentido Aguas del Cesar S.A. E.S.P., establece acciones permanentes de interacción con sus grupos de interés para la presentación de aspectos relacionados con su gestión y sus resultados, estableciendo un diálogo con la ciudadanía y demás partes interesadas que permite mantener una gestión transparente.

Para su definición se adelantó el diagnóstico del estado de la rendición de cuentas de la empresa, de manera conjunta con las áreas vinculadas a su ejecución, con base en los resultados de ese análisis se identificaron los aspectos más relevantes para su tratamiento y se formularon las acciones para la definición de lenguaje claro para la información, para promover y realizar el diálogo con los grupos de interés e incentivar su participación.

Tabla N° 03: Rendición de cuentas.

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial dd/mm/aa	Fecha final dd/mm/aa	
Subcomponente 1 - Información de calidad y lenguaje comprensible.	1.1	Definir los criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés.	Criterios de lenguaje claro y comprensible para la consolidación y publicación de la información aplicados en los diferentes canales de comunicación.	Comunicaciones.	01/02/2022	31/05/2022
	1.2	Divulgar información a través de los diferentes medios sobre la gestión adelantada para los diferentes grupos de interés.	Información divulgada a los grupos de interés.	Gerencia - Oficina Asesora de Planeación – Comunicaciones – Trabajadora social.	03/01/2022	29/12/2022
	1.3	Implementar encuestas a los ciudadanos sobre temas específicos del PAP-PDA con el fin de conocer su percepción sobre la gestión institucional.	Encuestas de percepción implementadas.	Comunicaciones - Trabajadora Social.	01/04/2022	29/12/2022
Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1	Definir e implementar mecanismos de diálogo con la ciudadanía a través del Plan de Gestión Sociales de la empresa.	Mecanismos de diálogo con la ciudadanía a través del Plan de Gestión Social implementados.	Comunicaciones - Trabajadora Social.	01/02/2022	29/12/2022
	2.2	Desarrollar visitas con todas las oficinas de la entidad a cada uno de los municipios vinculados al PAP-PDA	Visitas desarrolladas.	Todos los directivos, asesores y profesionales.	04/01/2022	29/12/2022
	2.3	Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la comunidad.	Incremento de la interacción con los ciudadanos mediante el uso de las redes sociales.	Comunicaciones.	04/01/2022	29/12/2022

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial dd/mm/aa	Fecha final dd/mm/aa
Subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Capacitar a los funcionarios de la entidad en el tema de rendición de cuentas.	Funcionarios de la entidad capacitados en rendición de cuentas.	Gerencia y Talento Humano.	01/02/2022	29/09/2022
	3.2	Socializar a las comunidades el tema de rendición de cuentas.	Ciudadanos socializados en rendición de cuentas.	Comunicaciones - Trabajadora Social.	01/04/2022	29/09/2022
Subcomponente 4 - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1	Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.	Fortalecimiento del componente de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones de mejora.	Control Interno.	01/04/2022	29/12/2022

#### 8.4. COMPONENTE 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Objetivo:** Diagnosticar, mejorar e implementar los servicios y procedimientos, que optimicen el servicio a los grupos de interés de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Aguas del Cesar S.A. E.S.P., encamina acciones para garantizar el acceso a su oferta pública determinada en los trámites y servicios que brinda a la ciudadanía, mediante la producción de información completa, clara, consistente y ajustada a las realidades de cada grupo de interés y sus expectativas y necesidades.

Lo anterior comprende el fortalecimiento organizacional para consolidar institucionalmente el manejo de la atención al ciudadano, medidas para optimizar los canales de atención de acuerdo con la caracterización de los grupos de interés de la empresa, la elaboración y perfeccionamiento de medidas normativas y procedimentales que enmarquen de mejor manera la adecuada atención a la ciudadanía, con un talento humano idóneo y con mejor vocación de servicio y la promoción del relacionamiento directo con los ciudadanos.

Tabla N° 04: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial dd/mm/aa	Fecha final dd/mm/aa
Subcomponente 1 - Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	1.1	Implementar mejoras en la atención al ciudadano.	Plan de mejoramiento implementado.	Todos los directivos, asesores, profesionales y demás personal necesario.	01/02/2022	29/12/2022
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar las bondades del PAP-PDA Cesar.	Socializaciones desarrolladas.	Gerencia y Oficina Asesora de Planeación.	04/01/2022	29/12/2022
	2.2	Realizar las actividades enmarcadas en el Plan de Gestión Social con la finalidad de informar y educar a las comunidades de interés.	Actividades realizadas.	Dirección de Operaciones – Dirección Técnica (T.S)	01/02/2022	29/12/2022
Subcomponente 3 - Talento Humano	3.1	Alinear con el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación para la atención al ciudadano.	Plan Institucional de Capacitación.	Dirección Administrativa y Financiera – Talento Humano.	04/01/2022	29/12/2022
	3.2	Implementar encuestas de percepción al personal encargado de la atención al ciudadano.	Informe de las encuestas de percepción aplicadas.	Dirección Administrativa y Financiera – Talento Humano.	01/02/2022	29/12/2022
	3.3	Implementar un programa para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano	Programa implementado.	Dirección Administrativa y Financiera – Talento Humano.	01/02/2022	29/12/2022
Subcomponente 4 - Normativa y procedimental.	4.1	Realizar una campaña institucional sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y la lucha frente a la corrupción.	Campaña implementada.	Oficina Asesora de Planeación.	01/02/2022	29/12/2022
Subcomponente 5 – Relacionamiento con el ciudadano.	5.1	Publicar y disponer para consulta y retroalimentación con la ciudadanía los resultados de las encuestas de la atención al ciudadano.	Resultados de las encuestas publicadas.	Dirección Administrativa y Financiera - Comunicaciones – Trabajadora Social.	04/07/2022	29/12/2022

## 8.5. COMPONENTE 5. Transparencia y acceso a la información.

**Objetivo:** Fortalecer los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés.

Aguas del Cesar S.A. E.S.P., genera y custodia la información de su gestión y resultados, la cual se encuentra disponible para la comunidad en general cuando se requiera, en cumplimiento de la garantía del derecho fundamental al acceso a la información pública.

Tabla N° 05: Transparencia y acceso a la información.

Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial dd/mm/aa	Fecha final dd/mm/aa
Subcomponente 1 - Lineamientos de transparencia activa.	1.1	Aumentar el volumen de información en la página web y redes sociales.	Información publicada.	Comunicaciones - Trabajadora Social.	04/01/2022	29/12/2022
Subcomponente 2 - Lineamientos de transparencia pasiva.	2.1	Mantener el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Esquema de atención de PQRSDf actualizado.	Secretaria General.	04/01/2022	29/12/2022
Subcomponente 3 - Elaboración de instrumentos de Gestión de Información.	3.1	Mantener actualizada la política de protección de datos.	Política de protección de datos aplicada.	Secretaria General – Comunicaciones – Sistemas.	04/01/2022	29/12/2022
Subcomponente 4 - Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	Información para grupos étnicos y culturales y para las personas en situación de discapacidad.	Oficina Asesora de Planeación y Trabajadora Social.	04/02/2022	29/12/2022

Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicial dd/mm/aa	Fecha final dd/mm/aa
Subcomponente 5 - Monitoreo del Acceso a la Información pública.	5.1	Estructurar informes sobre solicitudes de acceso a la información que incluyan N° de solicitudes recibidas, tiempos de respuesta y N° de solicitudes denegadas.	Informes de solicitudes de acceso a la información estructurado.	Secretaria General.	04/01/2022	29/12/2022
	5.2	Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la lucha contra la corrupción.	Informes de sensibilización.	Oficina Asesora de Planeación.	01/02/2022	29/12/2022

### 8.6. COMPONENTE 6. Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

La empresa AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. con el fin de afianzar el compromiso ético de sus colaboradores, cuenta el Código de Integridad aprobado en Comité de Gestión y desempeño No. 03 del 29 de diciembre de 2021 y adoptado mediante la Resolución 09 del fecha 27 de enero de 2022; es por tanto que en la vigencia 2022 se desarrollarán diferentes actividades de sensibilización dirigidas a colaboradores en temas relacionados con el Código de Integridad, así como su actualización y posible integración, iniciativas que permitirán fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, fomentar la integridad y transparencia en la Entidad.

### 9. SEGUIMIENTO

El seguimiento de los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los tramites, procesos y procedimientos, estará a cargo de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en los periodos preestablecidos, esto es, 30 de abril, 31 de agosto, y 31 de diciembre. Así mismo, la oficina de Control Interno es encargará de la evaluación y control de este plan.

Aprobado en Valledupar el 28 de enero de 2022.

  
LINA ROSA PRADO GALINDO

Gerente.

Proyectó: Oficina Asesora de Planeación.