

---

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

## Vigencia 2025

Leonardo Andrés Zuleta Guerra  
Gerente

Oficina Asesora de Planeación  
Aguas del Cesar S.A. E.S.P.  
Enero 2025

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL	4
3. GENERALIDADES	5
4. OBJETIVO GENERAL	5
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	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 2025 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 34 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022, que estableció la obligación de adoptar los programas de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, se formula 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 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.

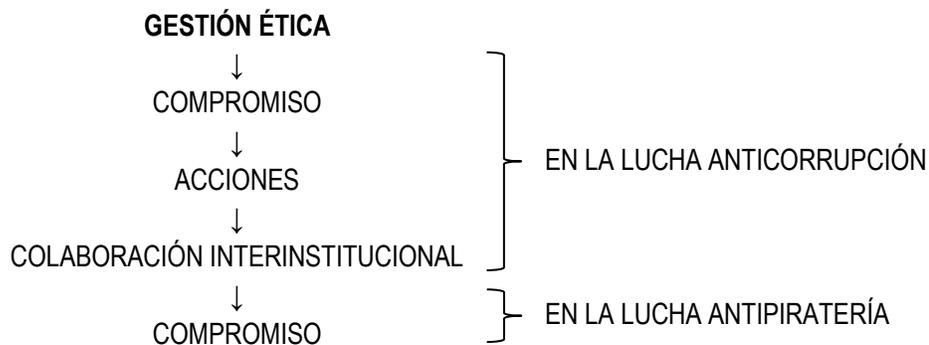
### 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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 se 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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámites y otros procedimientos administrativos OPAS.</li> <li>2. Política de trámites y/o otros procedimientos administrativos de la Entidad.</li> <li>3. Vinculación de la empresa a la plataforma del SUIT.</li> </ol>
3	Rendición de cuentas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de calidad y en 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 de cuentas..</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. Normativo 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. 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> <li>2. Declaración de bienes y rentas.</li> <li>3. Carta de trato digno al ciudadano.</li> <li>4. Conflicto de intereses.</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 2025 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	Indicador	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Política de administración del riesgo de corrupción	1.1	Seguimiento a la política de administración de riesgos	Una (1) Política de administración de riesgos actualizada	Política de administración de riesgos actualizada	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
Construcción de Mapa de riesgos de corrupción	2.1	Actualizar el Mapa de Riesgos Integrado.	Un (1) Mapa de Riesgos Integrado actualizado.	Mapa de Riesgos Integrado actualizado.	Gerencia - Oficina Asesora de Planeación.	2/01/2025	31/12/2025
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.	Socialización del Mapa de riesgos socializado y retroalimentado.	Gerencia - Oficina Asesora de Planeación – Oficina de Control Interno.	2/01/2025	31/12/2025
Monitoreo y Revisión	4.1	Mantener actualizados los riesgos de cada proceso, así como sus controles con el fin de prevenir su materialización.	Un (1) Mapa de riesgos integrado actualizado y ajustado.	Mapa de riesgos integrado actualizado y ajustado.	Todos los directivos y asesores.	2/01/2025	31/12/2025
Seguimiento	5.1	Verificar y evaluar el seguimiento y control del mapa de riesgos integrado.	Tres (3) Informe de evaluación del mapa de riesgos integrado.	Informes de evaluación del mapa de riesgos integrado.	Oficina de Control Interno.	2/01/2025	31/12/2025

## 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: Racionalización de trámites							
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Otros procedimientos administrativos	1.1	Capacitar a los funcionarios en la identificación de trámites y OPA con el DAFP Y decreto Ley 2106 de 2019	Una (1) capacitación	Numero de capacitaciones dictadas.	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
Política de trámite y/u otros procedimientos administrativos de la entidad	2.1	Diseñar la Política de trámites y/u otros procedimientos administrativos de la entidad	Una (1) Política diseñada y aprobada	Política diseñada y aprobada	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
Vinculación de la empresa a la plataforma del SUIT	3.1	Realizar la suscripción al SUIT con un procedimiento administrativo	Registro de un (1) OPA en el SUIT	OPA Registrada en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025

### 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 AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. la rendición de cuentas no se limita a eventos puntuales o tiempos preestablecidos, esto implica la interlocución permanente y continua, facilitando, de esta forma, el acceso ciudadano a la gestión, resultados y acciones cotidianas de la entidad.

Tabla N° 03: Rendición de cuentas.

Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Creación del documento de lenguaje claro, escrito y oral	Un (1) Documento aprobado y publicado	Documento aprobado y publicado	Comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025

1.2	Diseño de una estrategia de rendición de cuentas	Una (1) Estrategia de rendición de cuentas documentada y aprobada	Estrategia de rendición de cuentas documentada y aprobada que contenga los componentes debido de la misma:	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
			Aprestamiento			
			Diseño			
			Preparación			
			Ejecución			
			Seguimiento y evaluación			
1.3	Generación de datos y contenidos sobre la gestión institucional	Cinco (5) boletines de prensa y noticias de interes proyectados	Boletines de prensa y noticias de interes	Comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025
1.4	Difusión de datos y contenidos	Cinco (5) Boletines publicados y publicaciones en medios electrónicos	Boletines publicados y publicaciones en medios electrónicos	Comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025
1.5	Cargue, actualización, modificación y rendición de la información contractual de la empresa en la plataforma del SIA OBSERVA	Actualización mensual Actualización del SIA OBSERVA	Actualización del SIA OBSERVA	Secretaría General	2/01/2025	31/12/2025
1.6	Publicación y actualización de los procesos de contratación en la plataforma del SECOP	Creación y actualización de procesos en el SECOP por novedad cada cada proceso de contratación	Creación y actualización de procesos en el SECOP por novedad cada cada proceso de contratación	Secretaría General	2/01/2025	31/12/2025
1.7	Cargue de las actuaciones contractuales, avance físico y financiero de los contratos derivados de los convenios suscritos con el MVCT a la plataforma del SIGEVAS	Un (1) Informe mensual y cuatro (4) semanales publicados	Informes mensuales y semanales publicados	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
1.8	Consolidar la información de los resultados de los proyectos financiados con recursos del SGR - Sistema General de Regalías	Un (1) Cargue semanal de la información en tiempo real a la plataforma del GESPROY sobre la ejecución de los proyectos	Cargue de la información en tiempo real a la plataforma del GESPROY sobre la ejecución de los proyectos	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025

	1.9	Plan Estrategico de Inversiones	Seis (6) Informes Bimestrales de avance del Plan Estratégico de Inversiones enviados a la Secretaría de Infraestructura del Departamento del Cesar y a la Subsirección de Proyectos del MVCT	Informes Bimestrales de avance del Plan Estratégico de Inversiones enviado a la Secretaria de Infraestructura del Departamento del Cesar y a la Subsirección de Proyectos del MVCT	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
			Reporte cuatrimestral de información de la ejecución de los proyectos a la plataforma del SINAS - Sistema de Inversiones en APSB	Reporte de información de la ejecución de los proyectos a la plataforma del SINAS - Sistema de Inversiones en APSB	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
	1.10	Avance de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Departamental del Cesar 2024-2027	Tres (3) reportes de información del avance de la ejecución de las metas establecidas en el PDDC 2024-2027	Reporte de información del avance de la ejecución de las metas establecidas en el PDDC 2024-2027	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
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 Social de la empresa	Una (1) Encuesta de percepción a la ciudadanía aprobada	Encuesta de percepción a la ciudadanía aprobada	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
	2.2	Desarrollar visitas a cada uno de los municipios vinculados al PDA.	Un (1) Informe de viáticos y constancia de visita	Informe de viáticos y constancia de visita	Secretaría General	2/01/2025	31/12/2025
	2.3	Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo permanente con la comunidad.	Una (1) estrategia de uso de redes sociales para mayor interacción con la comunidad  Un (1) informe de la interacción con la comunidad en general mediante el uso de las redes sociales.	Estrategia de uso de redes sociales realizada  Informe de la interacción con la comunidad en general mediante el uso de las redes sociales.	Comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Una (1) Capacitación y acompañamiento	Capacitaciones y acompañamiento	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
	3.2	Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la	Una (1) Autoevaluación	Autoevaluación publicada y divulgada	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025

		estrategia de rendición de cuentas	publicada y divulgada				
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar encuesta a los ciudadanos presentes en la audiencia pública	Encuesta	Encuesta rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación – Oficina de Control Interno	2/01/2025	31/12/2025
	4.2	Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas publicado en la página Web	Informe de rendición de cuentas publicado en la página Web	Oficina Asesora de Planeación – Oficina de Control Interno	2/01/2025	31/12/2025

#### 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	Indicador	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Diseñar un Protocolo de atención al ciudadano	Un (1) Protocolo de atención al ciudadano diseñado y aprobado	Protocolo de atención al ciudadano diseñado y aprobado	Oficina Asesora de Planeación - Secretaria General	2/01/2025	31/12/2025
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Informar a la ciudadanía sobre los canales de atención de la empresa	Un (1) Video informativo cargado a la página web	Video informativo cargado a la página web	Comunicaciones y Profesional de recursos informáticos	2/01/2025	31/12/2025
	2.3	Socializar las bondades del PDA Cesar a los municipios que no hacen parte del mismo para su vinculación	Un (1) Acta de reunión de visita a cada municipio que no hace parte del PDA	Acta de reunión de visitas realizadas	Secretaria General	2/01/2025	31/12/2025

	2.4	Realizar las actividades enmarcadas en el Plan de Gestión Social con la finalidad de informar y educar a las comunidades de interés	Un (1) Informe Bimestral del de actividades realizadas	Informe Bimestral de actividades realizadas	Profesional de Gestión Social	2/01/2025	31/12/2025
Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios a través de capacitaciones relacionadas con atención al público	Una (1) capacitación programada y dictada	Capacitaciones programadas y dictadas	Dirección Administrativa y Financiera	2/01/2025	31/12/2025
Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos actualizado	Reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos actualizado	Secretaría General	2/01/2025	31/12/2025
	4.3	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los funcionarios frente a los derechos de los ciudadanos	Una (1) capacitación programada y dictada	Capacitación programada y dictada	Dirección Administrativa y Financiera	2/01/2025	31/12/2025
	4.4	Actualizar el menú de PBX de la empresa con el fin de incluir la información relativa a la Política de protección de datos personales	Grabación del PBX actualizado	Grabación del PBX actualizado	Dirección Administrativa y Financiera	2/01/2025	31/12/2025
	4.5	Implementar el formulario de autorización para el tratamiento de datos personales	Formulario de autorización para el tratamiento de datos personales implementado	Formulario de autorización para el tratamiento de datos personales implementado	Dirección Administrativa y Financiera	2/01/2025	31/12/2025
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos y grupos de interés	Caracterización de usuarios y grupos de interés	Caracterización de usuarios y grupos de interés	Profesional de Gestión Social	2/01/2025	31/12/2025
	5.2	Realizar mediciones de percepción de la ciudadanía sobre la gestión institucional	Formulario de percepción de la gestión institucional implementada y aprobada	Formulario de percepción de la gestión institucional implementada y aprobada	Profesional de Gestión Social	2/01/2025	31/12/2025

### 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: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	
Transparencia activa	1.1	Publicar a través de los medios electrónicos los avances de la gestión institucional	Boletines de prensa, fotos y videos noticias publicados	Boletines de prensa, fotos y videos noticias publicados	Comunicaciones - Profesional de recursos informáticos	2/01/2025	31/12/2025
	1.2	Informar a los responsables de actualizar la información requerida correspondiente a transparencia y acceso a la información	Circular enviada a todos los funcionarios	Circular enviada a todos los funcionarios	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
	1.3	Publicar y divulgar los datos abiertos de la entidad	# de datos abiertos publicados	# de datos abiertos publicados	Profesional de recursos informáticos	2/01/2025	31/12/2025
Transparencia pasiva	2.1	Actualizar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRSDF	Procedimiento actualizado y aprobado	Procedimiento actualizado y aprobado	Secretaria General	2/01/2025	31/12/2025
Instrumentos de la gestión de la información	3.1	Socializar la política de protección de datos personales a todos los funcionarios de la empresa	Socialización realizada	Socialización realizada	Profesional de recursos informáticos	2/01/2025	31/12/2025
	3.2	Registro o inventario de activos de información - Artículo 13 Ley 1712 de 2014	Registro de activos de información adoptado y aprobado	Registro de activos de información adoptado y aprobado	Profesional de recursos informáticos - Archivo	2/01/2025	31/12/2025

	3.3	Realizar el esquema de publicación de información - Artículo 12 Ley 1712 de 2014	Esquema de publicación de información adoptado y aprobado	Esquema de publicación de información adoptado y aprobado	Profesional de recursos informáticos	2/01/2025	31/12/2025
	3.4	Realizar un índice de información clasificada y reservada - Artículo 20 Ley 1712 de 2014	Índice de información clasificada y reservada realizado y aprobado	Índice de información clasificada y reservada realizado y aprobado	Profesional de recursos informáticos	2/01/2025	31/12/2025
	3.5	Elaborar un programa de gestión documental aplicando los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012	Programa de gestión documental diseñado y aprobado	Programa de gestión documental diseñado y aprobado	Secretaria General - Archivo	2/01/2025	31/12/2025
	3.6	Implementar y socializar los instrumentos archivísticos que componen el programa de gestión documental	Instrumentos archivísticos implementados y socializados	Instrumentos archivísticos implementados y socializados	Secretaria General - Archivo	2/01/2025	31/12/2025
	3.7	Implementar las tablas de retención documental	Tablas de retención documental implementadas	Tablas de retención documental implementadas	Secretaria General - Archivo	2/01/2025	31/12/2025
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés	Información publicada en medios electrónicos, videos con closed caption	Información publicada en medios electrónicos, videos con closed caption	Comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025
	4.2	Jornadas educativas relacionadas con agua y saneamiento básico dictadas a los diferentes grupos de valor con enfoque diferencial	Informe bimestral realizado sobre el # de jornadas educativas desarrolladas	Informe bimestral realizado sobre el # de jornadas educativas desarrolladas	Profesional de gestión social	2/01/2025	31/12/2025
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe realizado que contenga: # solicitudes recibidas, # de solicitudes trasladadas por competencia, tiempo de respuesta y # de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe realizado que contenga: # solicitudes recibidas, # de solicitudes trasladadas por competencia, tiempo de respuesta y # de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Secretaria General	2/01/2025	31/12/2025

### 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.

Tabla N° 06: Iniciativas adicionales.

Componente 6: Iniciativas adicionales							
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	
Código de integridad	1.1	Establecer una programación de capacitaciones y/o actividades sobre temas relacionados con el Código de integridad	Un (1) cronograma de capacitaciones documentado	Cronograma de capacitaciones documentado	Dirección Administrativa y Financiera	2/01/2025	31/12/2025
	1.2	Promover espacios de capacitación relacionados con el Código de Integridad	Dos (2) capacitaciones o actividades realizadas según programación	Capacitaciones o actividades realizadas	Dirección Administrativa y Financiera	2/01/2025	31/12/2025
Declaración de bienes y rentas	2.1	Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas	Un (1) reporte de seguimiento dirigido a los funcionarios con respecto al diligenciamiento del formato de bienes y rentas	Reporte de seguimiento dirigido a los funcionarios con respecto al diligenciamiento o del formato de bienes y rentas	Dirección Administrativa y Financiera	2/01/2025	31/12/2025
	2.2	Realizar seguimiento para que los contratistas de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas aplicativo por la integridad pública de acuerdo a la Ley 2013 de 2019	Un (1) reporte de seguimiento dirigido a los contratistas con respecto al diligenciamiento del formato de bienes y rentas	Reporte de seguimiento dirigido a los contratistas con respecto al diligenciamiento o del formato de bienes y rentas	Secretaria General	2/01/2025	31/12/2025
Carta de trato digno al ciudadano	3.1	Aprobar la carta de trato digno al ciudadano	Carta de trato digno aprobada	Carta de trato digno aprobada	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
Conflicto de interes	4.7	Diseñar una cartilla sobre los conflictos de interes	Cartilla de conflicto de interes	Cartilla de conflicto de interes	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025

	4.8	Desarrollar la Guía para la Gestión Preventiva de los Conflictos de intereses	Guía para la Gestión Preventiva de los Conflictos de intereses desarrollada	Guía para la Gestión Preventiva de los Conflictos de intereses desarrollada	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
	4.9	Procedimiento para el monitoreo y seguimiento de los conflictos de intereses	Un (1) procedimiento para el monitoreo y seguimiento de los conflictos de intereses aprobado y adoptado	Procedimiento para el monitoreo y seguimiento de los conflictos de intereses aprobado y adoptado	Oficina Asesora de Planeación	2/01/2025	31/12/2025

## 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, mediante acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño N. 16 del 29 de enero de 2025.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	CAMBIO REALIZADO
1	29 de enero de 2025	Elaboración

<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>
<b>Revisado por:</b> Jaime Garcés García - Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	<b>Aprobado por:</b> Leonardo Andrés Zuleta Guerra - Gerente

Proyectó: Diana Marcela Murgas Acevedo – Profesional en Asuntos Jurídicos y de Gestión  
 Revisó: Emiliét Johanna Aguirre Jiménez – Profesional Planeación y gestión  
 V.Bo.: Jaime José Garcés García – Jefe de la Oficina Asesora de Planeación  
 V.Bo.: Eduard A. Gómez Ramos– Director Administrativo y Financiero  
 V.Bo.: Mary Liliانا Tavera Reales – Directora de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios  
 V.Bo.: María Mónica Morón Zuleta – Secretaria General  
 V.Bo.: Anny Katherine Marroquín Daza – Directora Técnica