PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2026

FUNDAMENTO JURÍDICO: LEY 1474 DE 2011.

PRESENTADO POR:

SALATIEL MOSQUERA MOSQUERA
GERENTE EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
"AGUAS DEL CHOCÓ S.A E.S.P"

FECHA DE PUBLICACIÓN: JULIO DE 2026

TABLA DE CONTENIDO

TEMA	PÁGINA
1. Presentación……	3
2. Alcance Y Socialización……	4
3. Introducción……	5
4. Contexto Estratégico……	7
5. Objetivo ……	8
6. Marco Legal……	10
7. Términos y Definiciones……	13
8. Misión……	14
9. Visión……	15
10. Principios Éticos……	16
11. Valores Institucionales……	18
12. Presupuesto……	19
13. Componentes……	22

1. PRESENTACIÓN

El objetivo de las estrategias frente a la lucha contra la corrupción, es la realización de controles preventivos mediante la autorregulación de la gestión, liderando e innovando en las formas de lucha contra la corrupción e ineficiencia administrativa, evitando de esta manera acciones inequívocas que pueden llegar a ser delitos, asegurando de esta manera el cumplimiento de los fines del Estado Social de Derecho, en el marco de la ética y la integridad hacia lo público.

Su naturaleza debe ser eminentemente preventiva y no sancionatoria desempeñando funciones encaminadas a la prevención sobre el incumplimiento de los objetivos de lo administrativo y lo público, los despilfarros de los recursos, y el posible abuso de poder, para lo cual es necesario estimular el control frente a lo social y la generación y fortalecimiento de la cultura de la probidad en los servidores públicos.

Aguas del Chocó S.A. E.S.P., con respecto a las actividades que contiene el presente Plan Anticorrupción y de Atención a realizar durante la vigencia 2025, se llevaran a cabo con base en los **recursos presupuestales** disponibles para el funcionamiento de la entidad**.**

Las Metas de cumplimiento serán evaluadas por cada una de las actividades incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las cuales cuentan con su indicador, responsable, y fecha programada a cumplir durante la vigencia por cada componente, que serán objeto de evaluación y seguimiento con enfoque preventivo por la Oficina de control interno a través de los formatos establecidos por el DAFP.

2. ALCANCE Y SOCIALIZACIÓN

Aplica para todos los procesos de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P., con la participación de los Servidores Públicos, ciudadanía y demás partes interesadas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debe ser aplicado por todos los funcionarios, Contratistas, Trabajadores Oficiales y Proveedores de los diferentes Procesos de La Empresa Aguas del

Chocó S.A E.S. P, según sea requerido por la Ley, sus actualizaciones y los procesos que realizan seguimiento, control y actualización.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) será socializado por dos vías a los diferentes clientes con los que cuenta la empresa:

1. Para la socialización de los usuarios internos de la empresa (Es decir los colaboradores de la empresa), se va a socializar el PAAC por medio de una capacitación presencial, en la cual se dará a conocer las estrategias propuestas donde tendrán la oportunidad de conocerlas y aportar sus opiniones con el fin de mejorar el PAAC, posteriormente a mitad de año se programará una actividad para apropiar a los colaboradores de dicho plan.
2. Para los clientes externos de la empresa, se divulgará por medio de la página web de la empresa el plan anticorrupción, donde podrán ingresar y conocerlo por medio de la siguiente ruta:
   I. Ingresar a la página web https://aguasdelchoco.gov.co/#
   II. En la pestaña transparencia, pondremos el clic en la pestaña PAAC PDA.
   III. Podrá conocer tanto el mapa de riesgos de corrupción como el plan anticorrupción de la entidad.

3. INTRODUCCIÓN

El estatuto anticorrupción formalizado con la ley 1474 de 2011, establece la necesidad de contar con mecanismos que propendan por la transparencia de la gestión de lo público y la disposición de los recursos para la atención al ciudadano y sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, que permitan cumplir adecuadamente con la respuesta al derecho de petición y a las demandas de la comunidad para garantizar el servicio público y el cumplimiento de los fines estatales. Para estos efectos, mediante el Decreto 2641 de 2012, El Gobierno Nacional con el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y lucha contra la Corrupción formalizo la metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de este Decreto se adoptó la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” como un instrumento de tipo preventivo, para el control de la gestión, que incluye cuatro componentes: el primero de

ellos se basa en las Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, a partir de los lineamientos impartidos en la metodología y el cual puede integrarse a estrategias que para efectos del Modelo Estándar de Control Interno –MECI Ahora MIPG-, se tengan establecidos. En el segundo componente, se definen los parámetros generales para la racionalización de trámites; esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y a partir de la identificación de trámites de la ESP se da cumplimiento a este componente. El Tercer componente de la Rendición de Cuentas busca crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, de esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Atención al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que se desarrollan al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los usuarios de la ESP. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se establece los estándares que debe tener la dependencia encargada de gestionar las peticiones, quejas, sugerencia y reclamos en la Empresa Aguas del Chocó S.A E.S.P.
El quinto componente se centrará en la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015.

Un sexto componente, enmarcado en iniciativas adicionales lo sustentará la tesis de incorporar dentro del ejercicio de planeación y estrategias de crecimiento institucional, la participación ciudadana.

La Empresa de Servicios Públicos Aguas del Chocó S.A E.S.P está orientada a la satisfacción de la comunidad en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en cumplimiento con la Constitución Política de Colombia y la ley, mediante mecanismos de participación ciudadana, un manejo adecuado de los recursos humanos, físicos y financieros y el compromiso con el mejoramiento continuo. En este sentido y con el ánimo de fortalecer el trabajo institucional, se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025. Medidas administrativas del gobierno para la lucha contra la corrupción La administración pública, es el ámbito

natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción; establecidos en el estatuto anticorrupción.

4. CONTEXTO ESTRATÉGICO

Planes departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento. PDA es un conjunto de estrategias de planeación y coordinación interinstitucional, formuladas y ejecutadas con el objeto de lograr la armonización integral de los recursos, y la implementación de esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento en el departamento del Chocó.

La Empresa Aguas del Chocó S.A. – E.S.P. es gestora del PDA Chocó, encargada de la gestión, implementación y seguimiento a la ejecución del PDA, es decir, la responsable de implementar las políticas públicas del sector de agua y saneamiento básico en el departamento.

Desde la su fundación hasta el día de hoy, se han presentado los siguientes hechos relacionados con temas de corrupción (acto de usar el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado) en lo correspondiente a la empresa:

- Destinación indebida de recursos, en este hecho un contratista se apropió de los recursos que se le habían asignado para la ejecución de un proyecto, posteriormente se tomaron vías de hecho legales lo que causó que el contratista tuvo que responder con capital propio para poder reponer por el capital que se había apropiado.
- Debilidad en cumplimiento del objeto contractual, ha sucedido en el pasado por falta de supervisión e interventoría de las obras contratadas, donde al final no se cumplía con el objeto del contrato.

5. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer a los grupos de interés, la estrategia a desarrollar e implementar el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano a través del

control preventivo, proactivo y participativo de la gestión de la empresa de servicios públicos domiciliarios y Aplicar la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 para la vigencia 2024 y cumplir con los requerimientos del gobierno nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Promover la cultura de la legalidad de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, generando espacios de trabajo conjunto con los colaboradores, la comunidad, la administración municipal y los diferentes órganos de control, buscando unificar esfuerzos en contra de la corrupción.

- Dotar con diferentes herramientas y medios a los usuarios, para que ejerzan su derecho de control social y participación, en la búsqueda de soluciones al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA AGUAS DEL CHOCÓ S.A E.S.P, problemas que se puedan presentar en la Empresa, promover acciones orientadas a la prevención, disminución y erradicación de actos de corrupción, vinculando las instituciones públicas, privadas y la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Describir y hacer seguimiento a los riesgos identificados en cada una de las áreas, procesos y procedimientos de la organización, para prevenir, mitigar y erradicar posibles eventos de corrupción.
- Promover el acceso a la información de la gestión de la Empresa AGUAS DEL CHOCÓ S.A E.S.P para garantizar la transparencia de todos los actos que realice la organización.
- Definir mecanismos, que, mediante la utilización de tecnología, permitan disminuir los trámites, facilitar y agilizar el acceso a los servicios que ofrece la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Proponer acciones que fortalezcan la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, en materia de control interno, de gestión y de control interno disciplinario, propiciando mecanismos que, mediante la adecuada evaluación de procesos y procedimientos, permitan establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño de la Empresa

de Servicios Público Domiciliarios y el impacto de su quehacer en la sociedad.

• Rendir periódicamente los informes a los órganos de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados de la gestión y del plan anticorrupción.

6. MARCO LEGAL

- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Documento Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Ley 1474 de 2011, mediante 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 73 de la Ley 1474, el cual 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 contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.
- Artículo 76 de la Ley 1474, el cual establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- Decreto No. 2641 de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

- Decreto 2693 de 2012, Por el cual se establecen los lineamentos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 943 de 2014. Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI.
- Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Púbica.
- Decreto 1081 de 2015. Por el cual se expide el Decreto reglamentario Único del sector presidencia de la República. Título 4 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Resolución 3564 de 2015. Por el 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 el artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones presenta los estándares para publicación y divulgación de información.

- Decreto 124 de 2016. Por medio del 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.
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Instrumento metodológico que articula el que hacer de las Entidades, mediante los lineamientos de las Políticas de Desarrollo Administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

7. TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
Estrategia: Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.
Evaluación: Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas
Identificación de riesgos: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos. Puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.
Mapa de riesgos de corrupción: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
Rendición de Cuentas: Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la

evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

8. MISIÓN:

Desarrollar acciones para apoyar las entidades territoriales en asistencia técnica, gestión y ejecución de proyectos, fortalecimiento empresarial para el aseguramiento de la prestación del servicio, con un equipo humano comprometido con los principios de responsabilidad, lealtad, eficiencia, equidad, transparencia y respeto, mediante la revisión continua de los procesos dirigidos a mejorar la calidad de vida de la población

La empresa Aguas del Chocó S.A E.S. P, tiene como misión desarrollar las acciones necesarias para alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la política del sector de agua potable y saneamiento básico: la observancia de los principios y el cumplimiento de los objetivos y las metas de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA).

Igualmente, gestionar a nivel departamental los asuntos relacionados con el sector de agua potable y saneamiento básico como representante del Gobernador cuando el departamento lo requiera, así como, prestar asistencia a los municipios y distritos del departamento, vinculados a los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA), en los temas relacionados con el acceso sostenible a agua potable y saneamiento básico en la zona urbana y rural**.**

Coordinar las acciones de los participantes de los Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA) y adelantar, junto con el Gobernador del respectivo departamento, el proceso de vinculación de los municipios y distritos, autoridades ambientales y demás participantes de los Planes

Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento (PDA).

9. VISIÓN:

Para el año 2024, la Empresa Aguas del Choco S.A-ESP, con la implementación de sus modelos de ejecución y operación, con calidad, eficiencia y efectividad, alcanzando reconocimiento en el orden regional y nacional, de las políticas de agua y saneamiento básico, especialmente en cumplimiento de los planes departamentales de agua, en procura de garantizar la equidad y el desarrollo social y económico.

10. PRINCIPIOS ÉTICOS

*"Los **principios** son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano cambiando las facultades espirituales racionales. Se trata de normas de carácter general y universal, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida de las demás personas, etc. Los principios morales también se llaman máximas o precepto constitucional."*

Respeto: El servidor público profesa el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que se hace, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad.

Responsabilidad: Es la capacidad de reconocer y aceptar los resultados de las decisiones tomadas libremente por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo, desempeñando los compromisos adquiridos para el logro de la misión y objetivos.

Lealtad: Correspondemos a una obligación que tenemos con los demás. Es un compromiso a defender lo que creemos y en quien creemos, somos fieles a nuestra entidad en el cumplimiento de la misión, participamos en el desarrollo progresivo de las directrices empresariales, custodiamos y protegemos el buen nombre de la empresa y su patrimonio.

Humildad: El servidor público procede con nobleza, reconociendo sus aciertos o sus equivocaciones, mostrando disposición para mejorar lo que sea necesario y vaya en beneficio de la persona y la entidad.

Honestidad: Actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, de acuerdo con las reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios. Procederé con decoro y actuaré con responsabilidad ante los demás, en relación con la calidad del trabajo y el compromiso con la empresa.

Solidaridad: Actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, en situaciones o circunstancias, que implican asumir y compartir beneficios y riesgos.

Compañerismo: Trabajar en equipos interdisciplinarios, mantener el deseo y la motivación de aportar, trascender, tener responsabilidad social, contribuir al bien común y propender permanentemente por la solidaridad y a la convivencia, estableciendo un lugar de trabajo donde cada individuo tiene la oportunidad para el crecimiento profesional y personal.

Tolerancia: Es actuar en su relación con terceros con el mejor criterio y con la mayor amplitud, haciendo un examen de autocrítica antes de proceder en la solución de cualquier tema, nos conlleva al cumplimiento de principios democráticos, de orden y respeto a la expresión libre de las ideas, aunque sean antagónicas a las de otro.

11. VALORES INSTITUCIONALES

La empresa Aguas del Chocó S.A. ESP, establece sus valores institucionales basándose en los valores de los servidores públicos donde gracias a ellos, enmarcan nuestras labores cotidianas y con ayuda de estos se desarrolla el actuar de cada uno de los servidores de la empresa ejecutando de manera adecuada nuestro quehacer institucional.

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso

- Diligencia
- Justicia
- Lealtad
- Responsabilidad

La inobservancia de los valores, proyecta a la entidad a generar constante riesgo institucional. Lo que debe originar la elaboración de un mapa de riesgos.
El Mapa de Riesgos de Corrupción está dirigido a prevenir su ocurrencia, controlarlos y evitarlos y sus acciones atenderán a los siguientes criterios:

- ✓ Identificar las causas que pueden generar corrupción, con el fin de establecer estrategias, que permitan contenerla o controlarla.
- ✓ No generen nuevos riesgos de corrupción.
- ✓ Viables y oportunas.
- ✓ Contrarresten varias de las causas que generan el riesgo de corrupción.
- ✓ Establecer estrategias que involucren actividades de vigilancia y control por parte de la ciudadanía.
- ✓ Señalen plazos razonables para la implementación de las estrategias.

12. PRESUPUESTO

La empresa Aguas del Chocó va a destinar la suma de **$ 37.704.314,82** con cargo al costo gestor 2026 y presupuesto del plan de Gestión Social para la ejecución del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual se distribuirá de la siguiente manera:

Ítem	Actividades	Valor de Actividad	Nº de Actividades	Responsable
1	Elaborar la política de administración de riesgos de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	$0	1	Gerencia
2	Actualización del mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	$0	1	Gerencia y Coordinadores de área de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.

3	Socializar el plan anticorrupción a todo el personal de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P	$0	1	Gerencia y Planeación
4	Realizar seguimiento a las sugerencias de las partes interesadas (colaboradores, usuarios, entes de control, etc) con el fin de mejorar el plan anticorrupción	$0	4	Todo el personal de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.
5	Reuniones de Socialización y concertación de proyectos donde hay presencia de comunidades étnicas.	$ 9,370,000	4	TIC´S y Área de Gestión Social
6	Realizar un (1) taller de fortalecimiento normativo y participación ciudadana dirigido a los integrantes de las veedurías ciudadanas y de comité de control social, donde se proveerá la vigilancia y mejora de la gestión pública en sus comunidades	$ 8,000,000	1	Área de Gestión Social
7	Adelantar Procesos de Rendición de Cuentas, de la Ejecución, Seguimiento y Resultados del PDA **(Actividad No. 2de Anexo Matrix Costo Gestor 2025)**	$17.084.314,82	2	Área Administrativa y de Gestión Social
8	Realización de informe de gestión institucional	$0	1	Gerencia
9	Presentación trimestral a la gerencia de indicadores de servicio al cliente y atención al ciudadano	$0	4	Gerencia y Área de Gestión Social
10	Actualización de la página web de la empresa.	$0	3	Área de Gestión Social y TIC's
11	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	$0	1	Área de Gestión Social
12	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad a la atención al ciudadano	$0	1	Área de Gestión Social
13	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano e integridad publica	$0	1	Área Administrativa
14	Realizar capacitaciones al personal de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P., en temas relacionados a servicio al ciudadano e integridad publica	$0	2	Área Administrativa
15	Elaborar trimestralmente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios de la empresa Aguas del Chocó S.A. ESP	$0	4	Área de Gestión Social

16	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	$0	3	Área de Gestión Social
17	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos para las respuestas a PQRSD	$0	1	Área de Gestión Social
18	Ejecutar el plan de gestión social de la empresa	$0	1	Área de Gestión Social
19	Realizar encuestas de satisfacción a la ciudadanía con el objetivo de conocer su percepción con respecto a la oferta institucional, la calidad y alcances de los servicios prestados por la empresa Aguas del Chocó S.A. ESP	$0	4	Área de Gestión Social
20	Fortalecimiento en publicaciones y divulgaciones de información abierta, contratación, plan de compras, entre otros.	$0	4	Área de TIC's
21	Elaborar política y manual de gestión documental de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	$3.000.000	1	Área Administrativa
22	Implementar los instrumentos de apoyo a la gestión de información de la empresa. 1.Registro o inventarios de información. 2. Esquema de publicación de información. 3. Índice de información clasificada y reservada.	$250.000	1	Área Administrativa
23	Identificar acciones para responder a las solicitudes de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguajes de los grupos étnicos y culturales del país.	$0	2	Área de Gestión Social
24	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	$0	4	Área de Gestión Social

13. COMPONENTES

La Empresa Aguas del Chocó S.A E.S.P, circunscribe iniciativas adicionales que incitan a sus servidores públicos a implementar dentro de su gestión, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, conforme al cumplimiento de

los objetivos estratégicos planteados por el(a) gerente, así mismo y con el fin de visibilizar el accionar de Aguas del Chocó S.A ESP., se generan acciones para incluir la gestión sobre el cumplimiento efectivo del Código de integridad.

Bajo el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadana y de continuar generando acciones en pro de combatir los hechos de posibles actos de corrupción, es preciso señalar que las estrategias diseñadas dentro del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas del Chocó S.A ESP., buscan la generación de controles con el fin de promover la transparencia y prevenir la corrupción, concentrando acciones para dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1474 de 2011 Plan Acción Institucional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la Información; Ley 1757 de 2015, Participación y Rendición de Cuentas, Decreto 612 de 2018 Integración de planes en MIPG, Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo, Decreto Ley 2106 de 2019, Decreto Ley Anti trámite, Ley 2013 de 2019 Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta, entre otras que obedezcan al cumplimiento de los siguientes componentes:

PRIMER COMPONENTE:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS.

En Atención a las Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se diseña el plan 2026. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados aprevenirlos y evitarlos. El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción será la propuesta en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerante.
El punto de partida son los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la

Función Pública; sin embargo, se desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable, siempre será de único impacto y requiere de un tratamiento especial.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Empresa en el marco del Sistema Integrado de Gestión, agregó una nueva clasificación del riesgo a la metodología de Administración del riesgo que tiene implementada y logró durante la vigencia 2020, determinar la existencia de riesgos de corrupción en el proceso de Gestión Contractual y en el de Evaluación, Control y Mejoramiento, los controles de estos riesgos son preventivos y la administración del riesgo busca la reducción del mismo.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

La Empresa Aguas del Chocó S.A. E.SP, contará con un documento que describirá el compromiso y la metodología que utilizará la entidad para gestionar los riesgos de corrupción, de gestión y de seguridad digital “PE-D-07 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO”, y se compromete a Gestionar los Riesgos de corrupción identificados para cada uno de los procesos, con el fin de asegurar que las acciones tomadas para el tratamiento de los mismos sean eficaces y contribuyan al cumplimiento de la Planeación Estratégica de la Entidad, en cumplimiento de las normas que lo rigen conforme a los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo DAFP.

MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN:

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla, la experiencia institucional y la de otras entidades del sector público. En la matriz de riegos, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para

evaluar su efectividad. Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial. Ver mapa de riesgos.

Matriz de actividades:

EMPRESA AGUAS DEL CHOCÓ S.A. E.S.P.					
COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente/ Procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha Programa**
1. Política de administración de riesgos	1.1	Elaborar la política de administración de riesgos la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	Política de administración del riesgo	Gerencia	30 de junio
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	Mapa de riesgos	Gerencia y Coordinadores de área de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	30 de junio
3. Consulta y divulgación	3.1	Socializar el plan anticorrupción a todo el personal de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P	Acta firmada que sirve de constancia de la socialización del plan anticorrupción	Gerencia y Planeación	30 de Julio
4. Monitoreo y revisión	4.1	Realizar seguimiento a las sugerencias de las partes interesadas (colaboradores, usuarios, entes de control, etc) con el fin de mejorar el plan anticorrupción	Inventario de modificaciones realizadas al plan anticorrupción	Todo el personal de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	Continuo sobre la vigencia 2025
5. Seguimiento	5.1	Realizar informes de seguimiento de las actividades establecidas en el plan anticorrupción	Informe de seguimiento	Control Interno	30 de julio, 31 de Agosto y 31 de Diciembre

SEGUNDO COMPONENTE

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Aguas del Chocó S.A ESP., opera con base en un modelo de gestión por procesos y en este contexto, revisa, evalúa y actualiza periódicamente los procesos institucionales, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la administración y operación de los mismos, así como una mayor oportunidad y calidad en la prestación de sus servicios bajo el cumplimiento de su objeto misional. Toda la información institucional se encuentra disponible para la ciudadanía en la Página web de la empresa https://www. aguasdelchoco.gov.co.

La política de racionalización de trámites en Aguas del Chocó S.A E.S.P., busca facilitar el acceso a los servicios que se brindan simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar a los usuarios y demás partes interesadas en los servicios de Aguas del Chocó S.A ESP., mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Aguas del Chocó S.A ESP., verificará e implementará acciones conforme al cumplimiento de las directrices del Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", así como la implementación de acciones en cumplimiento de las directrices impartidas por el DAFP a través de la guía para el diseño de procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

De igual manera, Aguas del Chocó S.A ESP., verificará, analizará y generará acciones teniendo en cuenta el cumplimiento de las disposiciones transversales para la implementación del Decreto Ley 2106 de 2019 de conformidad a los Artículos 5. Requisitos únicos, Artículo 6. Supresión de trámites por consultas de acceso a información, Artículo 7. Cobros no autorizados, Artículo 17. Transacciones a través de medios electrónicos y el Artículo 19. Desmaterialización de certificados, constancias, paz y salvos o carnés, entre otros.

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “… un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de

control"; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Matriz de actividades:

EMPRESA AGUAS DEL CHOCÓ S.A. E.S.P.					
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente /Procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha Programa**
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Socialización permanente con la comunidad, acerca del inicio y culminación de proyectos ejecutados por la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	Municipios vinculados al PDA Chocó, queden con la información clara y precisa con lo referente a los proyectos ejecutados en sus municipios.	Área Técnica y Área de Gestión Social	Continuo sobre la vigencia 2026
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Fortalecimiento de los comités de desarrollo, control social y veeduría ciudadana	Actas, registros de asistencia y fotográficos	Área de Gestión Social	Continuo sobre la vigencia 2026
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realización de ferias de la transparencia para motivar el intercambio de experiencias	Informe de las ferias de la transparencia	Área de Gestión Social	Continuo sobre la vigencia 2026
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realización de informe de gestión institucional	Plan de mejoramiento de gestión institucional	Gerencia	31 de Diciembre 2026

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:
Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Aguas del Chocó S.A E.S.P., mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia

Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de Aguas del Chocó S.A E.S.P., así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- Total, articulación al interior de la empresa, frente al cumplimiento de las metas del plan estratégico (definición, implementación y seguimiento);

- Compromiso expreso de la Alta Dirección;

- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta Aguas del Chocó S.A E.S.P., con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.
Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se realizará una revisión integral de la empresa, utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación *del talento humano, y publicación de información, entre otros.*
- *De igual manera se tendrá en cuenta la aplicación de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por Aguas del Chocó S.A E.S.P., y de la información que reposa en la empresa, relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los usuarios y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.*

Matriz de actividades:

EMPRESA AGUAS DEL CHOCÓ S.A. E.S.P.					
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente/Procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Presentación trimestral a la gerencia de indicadores de servicio al cliente y atención al ciudadano	Plan de mejoramiento de servicio al cliente y atención al ciudadano	Gerencia y Área de Gestión Social	30 de julio, 30 de septiembre y 31 de diciembre
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualización de la página web de la empresa.	Página web actualizada	Área de Gestión Social y TIC's	Continuo sobre la vigencia 2026
	2.2	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Informe trimestral de los indicadores de desempeño y estadística de atención al ciudadano	Área de Gestión Social	30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre
	2.3	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad a la atención al ciudadano	Plan estratégico de atención al ciudadano	Área de Gestión Social	30 de julio
3. Talento Humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación con temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano e integridad pública	Plan Institucional de Capacitación con temáticas incluidas	Área Administrativa	25 de agosto
	3.2	Realizar capacitaciones al personal de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P., en temas relacionados a servicio al ciudadano e integridad pública	Registro de asistencia y fotográfico	Área Administrativa	30 de agosto
4. Normativo y procedimental	4.1	Elaborar trimestralmente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios por la empresa Aguas del Chocó S.A. ESP	Informes	Área de Gestión Social	31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre
	4.2	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Documento que de constancia del proceso optimizado	Área de Gestión Social	Continuo sobre la vigencia 2025
	4.3	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos para las respuestas a PQRSD	Instrumento generador de consecutivos	Área de Gestión Social	30 agosto

5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Ejecutar el plan de gestión social de la empresa	Informes, registros fotográficos y listados de asistencia y participación	Área de Gestión Social	Continuo sobre la vigencia 2026
	5.2	Realizar encuestas de satisfacción a la ciudadanía con el objetivo de conocer su percepción con respecto a la oferta institucional, la calidad y alcances de los servicios prestados por la empresa Aguas del Chocó S.A. ESP	Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción implementada en cada municipio vinculado	Área de Gestión Social	Continuo sobre la vigencia 2026

QUINTO COMPONENTE

EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

El presente componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, Aguas del Chocó S.A E.S.P., incluye en su plan anticorrupción para la vigencia 2026, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública frente a su gestión institucional.

Matriz de actividades:

EMPRESA AGUAS DEL CHOCÓ S.A. E.S.P.					
Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente/Procesos	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha Programa**
1. Lineamientos De Transparencia Activa	1.1	Fortalecimiento en publicaciones y divulgaciones de información abierta, contratación, plan de compras, entre otros.	Información publicada en el página web de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	Área de TIC's	Continuo sobre la vigencia 2026
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar política y manual de gestión documental de la Empresa Aguas del Chocó S.A. E.S.P.	Política y manual de gestión documental realizado.	Área Administrativa	30 de noviembre
3. Elaboración De los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Implementar los instrumentos de apoyo a la gestión de información de la empresa. 1.Registro o inventarios de información, 2. Esquema de publicación de información, 3. Índice de información clasificada y reservada.	Instrumentos de apoyo a la gestión de información de la empresa implementados.	Área Administrativa	30 de septiembre
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Identificar acciones para responder a las solicitudes de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguajes de los grupos étnicos y culturales del país.	Listado de acciones a seguir.	Área de Gestión Social	Continuo sobre la vigencia 2026
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	Informe de solicitudes de acceso a información.	Área de Gestión Social	30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre

		3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.			

SEXTO COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES

Aguas del Chocó S.A ESP., se acoge a la tesis de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Por tal motivo y en cumplimiento del código de integridad, Aguas del Chocó S.A ESP., fortalecerá la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos de integridad, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de sus servidores públicos.

Dichas actividades reflejarán el estado de conocimiento e interacción de los valores institucionales frente a la gestión para el logro de los objetivos estratégicos y serán motivo de seguimiento sobre el impacto de su implementación.

SALATIEL MOSQUERA MOSQUERA
Gerente Empresa Aguas del Chocó SA-ESP

Elaboró: Gamal Maturana M./ Apoyo componente planeación	Revisó: Héctor E. Murillo M./ Coordinador Área Técnica	Revisó: Haydin Valencia/ Asesor Jurídico	Revisó: Karen Palacios P./ Coordinadora Administrativa	Aprobó: Salatiel Mosquera/ Gerente Empresa Aguas del Chocó SA-ESP