



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
AGUAS DE CORDOBA

AGUAS DE CÓRDOBA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

VIGENCIA 2019



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

1. INTRODUCCION

La empresa Aguas de Córdoba realiza el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano siguiendo los lineamientos para el desarrollo de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y las políticas descritas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y en la ley de transparencia y Acceso a la información (ley 1712 de 2014) todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

AGUAS DE CORDOBA S.A. E.S.P. por ser del orden Departamental y cumpliendo con la ley debe de elaborar cada vigencia mecanismos para eliminar la corrupción y de atención al ciudadano; diseñar una matriz de riesgos fácilmente identificados con acciones y controles para evitar que suceda y diseñar estrategias para una mejor atención a la comunidad.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano de aguas de Córdoba está diseñado por 5 componentes

El primer componente se refiere a la gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgo de corrupción.

El segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción se explican parámetros generales para la racionalización de trámite en la entidad.

El tercer componente rendición de cuentas art 52 de ley 1757 de 2015, creando espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión.

El cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de servicio al ciudadano, indicándola secuencia de actividades que deben

al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que ofrecen a los ciudadanos.

El quinto componente acceso a la información, creada por la ley 1712 de 2014, se destaca la importancia de que sea visible la información del accionar de la entidad.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

2. MARCO INSTITUCIONAL

MISIOS

La empresa Aguas de Córdoba S.A E.S.P, es un ente territorial que impulsa, promociona y ejecuta el Plan Departamental de Agua del Departamento de Córdoba, prestando de forma eficiente, eficaz y efectivo los servicios de acueducto y alcantarillado en pro del bienestar de sus usuarios con cobertura a bajos costos, permitiendo con transparencia administrativa el rescate de la gobernabilidad y la participación al usuario y la optimización de los servicios prestados.

VISION

Consolidarse en el año 2020 como una empresa que mejora las condiciones de vida de los cordobeses a través de la implementación, ejecución y materialización del Plan Departamental de Agua y convertirse en el más confiable asesor y/o prestador de servicios de acueducto y alcantarillado, con eficiencia, calidad y bajo costo.

4.OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN ALCIUDADANO

GENERAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, tiene como objetivo identificar y fortalecer acciones al interior de la empresa Aguas de Córdoba, conforme la ley 1474 de 2011, que permitan garantizar la transparencia, el mejoramiento en la atención al ciudadano y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias a fin de optimizar las prácticas de buen gobierno en el marco de la legalidad y la ética.

ESPECÍFICOS

1.Gestionar los riesgos, documentar y mantener los controles necesarios para prevenir las causas raíz que podrían derivar en hechos de corrupción.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

2. Facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad simplificando los tramites existentes.
3. Fortalecer el control social a partir de la estrategia de rendición de cuentas.
4. Fortalecer la cultura de la generación de datos, contenidos e información sobre la gestión de la entidad.

VALORES ETICOS

- . **Transparencia:** Actuación con claridad y optima utilización de todos los recursos, generando confianza en la comunidad.
- . **Honestidad:** Proceder correctamente con honradez respetando el derecho del otro
- . **Responsabilidad:** Capacidad para realizar los compromisos adquiridos, para asumir, proveer y evitar según el caso las consecuencias.
- . **Compromiso:** Respuesta y disposición permanente a favor de la solidaridad y la satisfacción de las necesidades de la colectividad.
- . **Profesionalismo:** comportamientos y actitudes que sean regidas por normas establecidas de respeto, objetividad y efectividad
- . **Respeto:** Reconocimiento de las diferencias del otro valorando y aceptando su modo de pensar y de actuar.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

4.FUNDAMENTO LEGAL.

En La Empresa Aguas de Córdoba S.A E.S.P, se hace necesaria la realización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a las siguientes normas legales:

***Ley 1712 de 2014** Art 9 (ley de la transparencia y de acceso a la información pública)

***Ley 1474 de 2011-** Art. 73 (señala la obligación de elaboración anual de estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano a todas las entidades públicas)

***Ley 87 de 1993** (Sistema Nacional de Control Interno).

***Ley 962 del 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”.

***Ley 1755 del 2015** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

***Ley 1757 de 2015** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

***Decreto 1081 de 2015** Art 2.1 4.1 (estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano).

***Decreto 1083 de 2015** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Departamento Administrativo de la Función Pública”

***Decreto 2641** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

***Decreto 4637 de 2011** art 2 y 4 (suprime un programa presidencial y crea una secretaria en el DAPRE)

***Decreto 124 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”.

***Decreto 1499 de 2017:** “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

5. COMPONENTES DEL PLAN.

Aspectos Generales.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 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”

En este marco, La Empresa AGUAS DE CORDOBA S.A E.S.P debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido:

- *Gestión de Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.
- *Racionalización de Tramite.
- *Rendición de Cuentas
- *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- *Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- *iniciativas Adicionales

La metodología con la que deben ser realizado cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establecen las entidades que elaboran dicho documento.

5.1 PRIMER COMPONENTE-GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

AGUAS DE CORDOBA																		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019																		
ANEXO A																		
Proceso	Causa	Identificación del Riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión					
		nro.	Riesgo	Consecuencia	Análisis de Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo			Acciones Asociadas al Control		Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
					Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de Ejecución	Acciones					Registro
Contratación	Desconocimiento de las normas estatales sobre contratación Pública	1	Celebración indebida de contratos	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Actualizar el Manual de contratación de acuerdo a la normatividad legal vigente. Capacitar al personal en lo referente contratación pública	Manual de contratación y planillas de asistencia a capacitaciones	Durante el año 2019	Realizar control y seguimiento a la contratación de Aguas de Córdoba	Asesor Jurídico, asesor contratación y Jefe de Control Interno	Nro. De seguimientos realizados
	Desconocimiento de las normas estatales sobre contratación Pública	2	Peculado	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, elaboración del código de integridad, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar.	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de de Aguas de Córdoba	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se reciben las PQRDF de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos
	Desconocimiento de las normas estatales sobre contratación Pública	3	Concusión	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de integridad, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar.	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de aguas de Córdoba y difusión y puesta en marcha del código de integridad	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se reciben las PQRDF de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos
	Desconocimiento de las normas estatales sobre contratación Pública	4	Cohecho	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de ética, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar.	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba y firma de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se reciben las PQRDF de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos
	Beneficiar a un tercero	5	Tráfico de influencias	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de ética, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar o laborar con la entidad.	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba y firma de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se reciben las PQRDF de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno, organismos de control.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos
	Incremento del patrimonio injustificado	6	Enriquecimiento ilícito	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de ética, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar o laborar en la entidad	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba y firma de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se reciben las PQRDF de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos
	Desconocimiento de las normas estatales sobre contratación Pública, falta de controles internos	7	Prevaricato por omisión	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de ética, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar o laborar en la entidad	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba y firma de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se reciben las PQRDF de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos
	Por actos arbitrarios e injustos (contrarios al derecho), cuando un servidor público materialmente ejecuta un acto, comportamiento o actividad con ocasión de sus funciones o excediéndose en ellas.	8	Abuso de autoridad	hallazgos penales, fiscales y disciplinarios	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de integridad, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar o laborar con la entidad.	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba y socialización y puesta en marcha del código de integridad.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se reciben las PQRDF de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

Atencion al ciudadano	Falta de confiabilidad en la informacion falta de controles internos	9	Utilización de asuntos sometidos a secreto o reserva	hallazgos penales, fiscales y disciplinarias	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de integridad, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar o laborar con la entidad.	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba.	A demanda	implementar controles internos para la salvaguarda de la información	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de controles implementados	
	Falta de confiabilidad en la informacion falta de controles internos	10	utilización indebida de información oficial privilegiada	hallazgos penales, fiscales y disciplinarias	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de integridad	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba y socialización y puesta en marcha del código de integridad.	A demanda	implementar controles internos para la salvaguarda de la información	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de controles implementados	
Contratación	Desconocimiento de la norma	11	Asesoramiento y otras actuaciones ilegales: El servidor público que legalmente represente, litigue o gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo.	hallazgos penales, fiscales y disciplinarias	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de integridad	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba socialización y puesta en marcha del código de integridad.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se recibían las PQRD de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos	
	Desconocimiento de la norma	12	Abuso de función pública	hallazgos penales, fiscales y disciplinarias	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de integridad	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba y puesta en marcha del código de integridad.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se recibían las PQRD de los usuarios	líderes de procesos, gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos	
	Incumplimiento del código Unico Disciplinario ley 734 de 2002	13	Investigación disciplinaria	Faltas leves y graves de los servidores públicos	Menor	Mayor	ALTA	Preventivos	Menor	Mayor	ALTA	Permanente	Dar aplicación al Código Unico Disciplinario, Estandarizar el proceso y darlo a conocer.	Procedimiento de control interno disciplinario implementado	A demanda	Realizar seguimientos y controles a los servidores públicos, concertación de compromisos laborales y comportamentales, acuerdos de gestión	líderes de procesos, Gerente.	Nro. De quejas recibidas contra servidores públicos, nro. De indagaciones preliminares realizadas.	
Gestion de trámites	Beneficiar a un tercero	14	Trafico de influencias	hallazgos penales, fiscales y disciplinarias	Menor	catastrófico	ALTA	Preventivos	Menor	catastrófico	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, cumplimiento del código de integridad, publicidad en la contratación, certificados de antecedentes para contratar o laborar con el Estado	Documentos que acrediten la idoneidad de los servidores públicos y contratistas de Aguas de Córdoba cumplimiento del código de integridad.	A demanda	Fortalecer el control social, fortalecer la oficina de atención al ciudadano donde se recibían las PQRD de los usuarios	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno.	Nro de denuncias recibidas contra servidores públicos	
Gestion Financiera	Falta de controles internos, en los activos fijos, efectivo, controles en la supervisión e interventoría de contratos. Falta de planeación, falta de controles en el recaudo y manejo de efectivo, falta de políticas con el hurto de bienes que hacen parte de los activos fijos, falta de control en los pagos.	15	Detrimiento patrimonial	Hallazgos fiscales	Menor	Mayor	ALTA	Preventivos	Menor	Mayor	ALTA	Permanente	Estandarización de procesos, Establecer controles internos para los bienes y recursos públicos, establecer políticas de austeridad en el gasto.	Procesos y procedimientos estandarizados, Informes de auditoría de control interno sobre el control fiscal interno, acto administrativo donde se genere el control de advertencia	A demanda	Fortalecer el control fiscal interno	líderes de procesos, Gerente, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces	Nro de informes de auditoría realizados	
TOTAL RIEGOS DE CORRUPCION IDENTIFICADOS		15																	

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AGUAS DE CORDOBA

Las acciones a desarrollar por la entidad relacionadas con el primer componente se describen a continuación.

Componente uno: Gestión de Riesgo de corrupción-Mapa de Riesgo de corrupción.				
Componente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Gestión del Riesgo de Corrupción Subcomponente: Política de Administración del Riesgo	Socializar la política de administración de riesgos en la página Web y en cartelera	política difundida	Secretario de Gerencia	Diciembre de 2019.
Gestión del Riesgo de Corrupción Subcomponente: Mapa de riesgos de corrupción	Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción asociados a los procesos de contratación, atención al ciudadano y gestión de trámites y revisar las acciones preventivas y realizar los ajustes respectivos.	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Secretario de Gerencia	Marzo de 2019
Gestión del Riesgo de Corrupción Subcomponente: Consulta y Divulgación	Publicar en la WEB, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado y socializado	Secretario de Gerencia y todas las dependencias	Marzo a junio de 2019
	brindar capacitación sobre temas relacionados con la Gerencia Pública y la nueva Normatividad Legal Vigente.	capacitación Sobre MIPG	Gerente y Secretario de Gerencia	Julio de 2019

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
AGUAS DE CORDOBA**

Gestión del Riesgo de Corrupción Subcomponente: Monitoreo y revisión	Verificar la elaboración y la publicación del Plan	Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano 2019 revisado	Oficina de Control Interno	Marzo de 2019
Gestión del Riesgo de Corrupción Subcomponente: Seguimiento	Realizar el seguimiento a la Ejecución de las Acciones establecidas en el Plan Anticorrupción	Informes Periódicos	Oficina de Control Interno	con corte a 30 Abril - 31 Agosto - 31 Diciembre de 2019

5.2 Segundo Componente: Racionalización de Tramites

Las acciones propuestas para dar cumplimiento al segundo componente se describen a continuación.

Componente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estrategia Antitrámites	Identificar procedimientos administrativos de trámites, para que estos sean actualizados.	Actualización de Procesos	Todas las Dependencias	Enero-Diciembre /2019 (Acción Permanente)
	Racionalización de Trámites: - Simplificación -Estandarización -Eliminación -Optimización -Automatización			
	Documentar los trámites			

5.3 Tercer Componte: Rendición de Cuentas.

Las acciones relacionadas con el componte de Rendición de Cuentas que la entidad ejecutara durante 2019 se describen a continuación:

Componente	Actividad	Meta Producto	Responsable	Fecha programada
Rendición de Cuentas	Presentar la información a la gobernación de Córdoba para la Audiencia Pública de rendición de cuentas	Audiencia Realizada	Gerencia	Diciembre de 2019
	Analizar y consolidar informe de Gestión del Plan de Acción 2019	Informes de Gestión	Secretaria de Gerencia	Diciembre de 2019 y enero 2020
	Disponer información en la WEB Institucional que facilite la transparencia institucional de todas sus actuaciones.	Información Publicada	Despacho del Gerencia	Enero-diciembre 2019 (Acción Permanente)

5.4 Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Las actividades programadas por la entidad para el componente de servicio al ciudadano se presentan en la siguiente matriz.

Componente	Actividad	Meta Producto	Responsable	Fecha Programada
Atención al Ciudadano	Continuar con la visibilización del punto de atención al Ciudadano	Punto de Atención al Ciudadano Operando	Secretaria de Gerencia	Enero-diciembre 2019 (Acción Permanente)
	Difundir el Portafolio de Servicios	Portafolio de Servicios en página WEB	Comunicaciones	Enero-Diciembre

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
AGUAS DE CORDOBA**

	prestados por Aguas de Córdoba			(Acción Permanente)
	Desconcentrar trámites y servicios a través del Canal WEB			
	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del usuario durante el año 2019	Encuesta de Medición de Satisfacción	atención al ciudadano	Julio-Diciembre/2019
	Fortalecer la Atención a Peticiones, Quejas y Reclamos	Informe de Seguimiento a las PQR'S	Control Interno	Junio - y Diciembre/2019

5.5 Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

A Continuación, se presenta las actividades programadas para la vigencia 2019 en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Componente	Actividad	Meta o Producto	Responsables	Fecha Programada
Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información	Apoyar todas las actividades que requieran la divulgación a través de Web, Intranet o Redes Sociales	Registro de medios	Comunicaciones	Enero-Diciembre (Acción Permanente)

5.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

Componente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la Prestación de un servicio. (veedurías ciudadanas)	Control social realizado	Oficina atención al ciudadano o quien haga las veces	Enero - diciembre de 2019
	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.	PQRSD (consolidado)	Oficina atención al ciudadano o quien haga las veces	Enero - diciembre de 2019
	Permitir al ciudadano opinar acerca de la Gestión de la entidad.	PQRSD (consolidado) y pagina Web actualizada	Comunicaciones	Enero - diciembre de 2019



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
AGUAS DE CORDOBA**

	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de los procesos de contratación.	Contratos publicados y solicitudes de información recibidas PQRSD (consolidado)	contratación	Enero - diciembre de 2019
--	---	---	--------------	---------------------------