



GOBIERNO MUNICIPAL  
**ZIPAQUIRÁ**  
CALIDAD DE VIDA

Empresa de Acueducto  
Alcantarillado y  
Aseo de Zipaquirá E.S.P.  
NIT: 800.005.900-9



**EMPRESA DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRÁ  
“EAAAZ ESP”.**



**Plan  
Anticorrupción  
y de Atención al Ciudadano**



GOBIERNO MUNICIPAL  
**ZIPAQUIRÁ**  
CALIDAD DE VIDA



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. SOPORTE JURIDICO .....	6
3. OBJETIVO .....	7
3.1. Objetivo General .....	7
3.2. Objetivos Específicos .....	7
4. ALCANCE .....	7
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD .....	11
6.1. ADN.....	11
6.2. Misión.....	12
6.3. Visión.....	12
6.4. Valores Corporativos .....	12
6.5. Objetivos Estratégicos .....	13
6.6. DOFA Institucional .....	14
6.7. Servicios De La EAAAZ E.S.P.....	24
6.8. Requisitos Del Cliente .....	25
7. COMPONENTES EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. 25	
7.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión De Riesgo De Corrupción - Mapa De Riesgos De Corrupción .....	25
7.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización De Trámites .....	30
7.3. TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas.....	33
7.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano .....	37
7.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso La Información 40	
7.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales .....	42



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 2. Soporte jurídico.....</b>	<b>6</b>
<b>Figura 3. Valores corporativos .....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 4. Objetivos estratégicos .....</b>	<b>13</b>
<b>Figura 5. Servicios de la EAAAZ E.S.P.....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 6. Requisitos del cliente.....</b>	<b>25</b>
<b>Figura 7. Subcomponentes.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 8. Primer componente: gestión de riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 9. Ruta de procesos EAAAZ E.S.P. ....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 10. Matriz de mapa de riesgos de corrupción .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 11. Matriz de riesgos de corrupción .....</b>	<b>29</b>
<b>Figura 12. Proceso de Racionalización de trámites .....</b>	<b>30</b>
<b>Figura 13. Segundo componente: racionalización de trámites.....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 14. SUIT .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 15. SUIT .....</b>	<b>32</b>
<b>Figura 16. Subcomponentes.....</b>	<b>34</b>
<b>Figura 17. Elementos de la Rendición de Cuentas.....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 18. Tercer componente: rendición de cuentas.....</b>	<b>36</b>
<b>Figura 19. Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 20. Subcomponentes.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 21. Subcomponentes.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 22. Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 23. Sexto componente: iniciativas adicionales.....</b>	<b>43</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1. DOFA institucional.....</b>	<b>24</b>
---	-----------



## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá, se encuentra comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los Zipaquireños y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, eficiencia, respeto y transparencia.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” que deberá ser implementada durante el 2021 en la EAAAZ ESP incluyendo sus seis (6) componentes.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá formulo para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que por medio de estrategias se busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social, dando cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, que 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” reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de 2014 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2” 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”.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano está compuesto por seis (6) Componentes como se muestra en la figura 1 de acuerdo a los lineamientos incorporados en la guía “Estrategias para la



construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; siendo estos una herramienta eficaz que permite tener control sobre las actividades que van en contra de los intereses del estado y es un instrumento jurídico necesario para que se desarrollen las acciones necesarias en la lucha contra la corrupción; gracias a esto las entidades lograran generar altos niveles de efectividad aumentando la credibilidad de la comunidad hacia las instituciones del estado.

Se ha promovido en la EAAAZ E.S.P. los principios y acciones plasmados en las mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión, con estrategias y conductas conducentes a mitigar actos de corrupción que puedan presentarse en desarrollo de la gestión. En este documento se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.

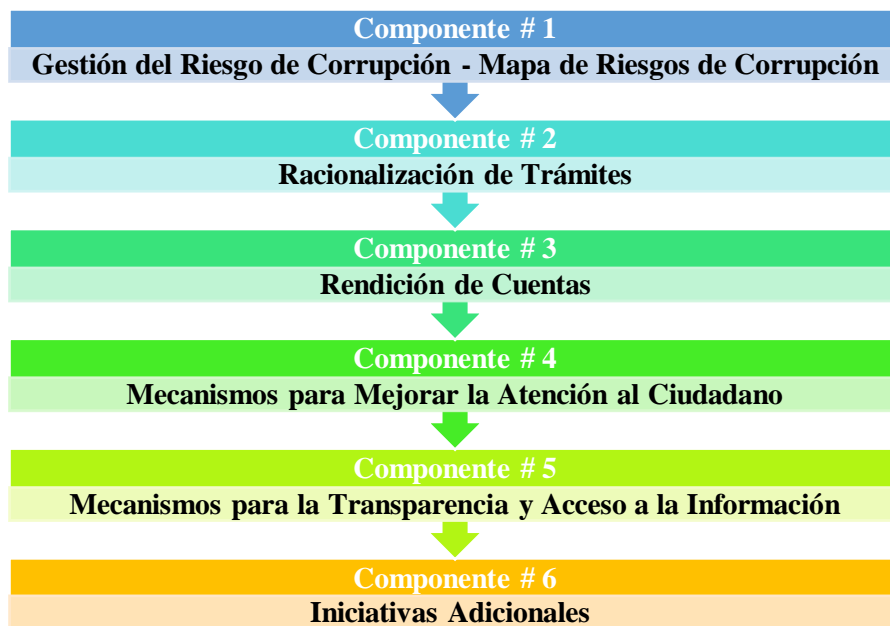


Figura 1. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano



## 2. SOPORTE JURIDICO

ANTICORRUPCIÓN	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
	Ley 599 de 2000 Código Penal	Por la cual se expide el Código Penal
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Ley 962 del 2005 Ley Antitrámites	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.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Ley 1712 del 2014 Derecho de Acceso a la Información Pública	Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
	Decreto 1081 de 2015	Disposiciones generales en materia de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
SERVICIO AL CIUDADANO	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	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
	CONPES 3785 de 2015 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	

**Figura 2. Soporte jurídico**



### 3. OBJETIVO

#### 3.1. Objetivo General

Definir actividades encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los posibles riesgos de corrupción; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la empresa en pro del mejoramiento de la atención y servicio al ciudadano; realizar la rendición de cuentas de una manera más efectiva involucrando a la comunidad. Lo anterior, en procura de contar con una entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

#### 3.2. Objetivos Específicos

- Establecer estrategias que faciliten el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por medio de la racionalización de los trámites.
- Realizar acciones que permitan conocer los resultados de la gestión mediante una estrategia de rendición de cuentas efectiva y permanente.
- Promover la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción

### 4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana vigencia 2021 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá define las estrategias de lucha contra la corrupción tomando como base los seis (6) componentes principales como la gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano,



mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales. El presente plan es de conocimiento de todos los servidores públicos, grupos de interés y grupos de valor y su estricto cumplimiento es responsabilidad de todos los servidores públicos, así como para contratistas y subcontratistas, y los procesos vigentes.

## 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se establecen los conceptos fundamentales para el desarrollo del documento

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación valoración, evaluación y manejo de estos
- **Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.
- **Mapa de riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Mapa de riesgos de corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- **PAAC:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- **Participación ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.



- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Plan anticorrupción:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- **Políticas de manejo del riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.
- **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta
- **Probidad:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (Ideario Ético Distrital).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Rendición de cuentas:** es 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.

- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- **Riesgo estratégico:** Asociados con la forma en que se administra la entidad. El manejo de este riesgo se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- **Riesgo de ambientales y de salud ocupacional:** Son aquellos generados por la exposición a factores internos y externos que afectan el medio ambiente de la entidad (la contaminación, ambientes poco saludables, malos hábitos) inherentes a las actividades que desarrolla en cada proceso.
- **Riesgo de conocimiento:** Son aquellos que se relacionan con el daño generado por la pérdida de conocimiento e información vital para el desarrollo de las actividades de la entidad. En esta clasificación se encuentran los riesgos en los activos y la seguridad de la información.
- **Riesgo de corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).
- **Riesgos de cumplimiento:** Son todos los relacionados con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos, acá están inmersos los requisitos regulativos, legales, contractuales, políticas internas, solicitudes de información, ética, calidad, entre otros.
- **Riesgos financieros:** Son los relacionados con la Gestión Financiera de la entidad, los cuales pueden estar relacionados con transferencias, ejecución presupuestal, pagos, tesorería, ineficiencias en el manejo de bienes, pérdidas económicas.
- **Riesgo de imagen:** Asociado con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la entidad.
- **Riesgos operativos:** Son aquellos relacionados con la parte operativa y técnica de la entidad que provienen de la operación cotidiana y específica de cada proceso. Dentro de ellos se pueden encontrar deficiencias en los flujos de información y comunicación, cifras, así como



desarticulación entre procesos, debilidades en infraestructura, dotación y talento humano, lo cual conduce a ineficiencias, corrupción e incumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Riesgo tecnológico:** Son los relacionados con la capacidad de la entidad, para que la tecnología disponible y proyectada satisfaga las necesidades actuales, futuras y de soporte de la entidad. Esto tiene que ver con Software (compatibilidad, configuración), Hardware (capacidades, desempeños, obsolescencia), Sistemas (Diseños, especificidades, complejidad)
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada
- **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

### 6.1.ADN

La EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRÁ E.A.A.Z. E.S.P., consciente de su responsabilidad legal y social en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y sus servicios complementarios en el Municipio de Zipaquirá. Además de prestar el servicio de acueducto en los municipios de Cogua y Nemocón. La E.A.A.Z. E.S.P ha implementado el “Sistema de Gestión Calidad (SGC), basado en las normas técnicas de calidad ISO 9001 y la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000, el



Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Decreto 1443 de 2014 y el Decreto 1072 de 2015 por los cuales se reglamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, los cuales ofrecen instrumentos gerenciales eficaces y garantes de la evolución y mejora continua en cada uno de sus procesos conjuntamente con el Plan de Desarrollo Municipal, controlando así la gestión del día a día, aportando en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Empresa y la administración municipal, siempre en busca de la satisfacción de las necesidades de los usuarios en el cumplimiento de su misión con los más altos estándares de calidad, efectividad y competitividad”

## 6.2. Misión

En nuestra empresa prestamos los servicios públicos con calidad, continuidad y cobertura, buscando la mejora continua de los procesos y la satisfacción de la comunidad.

## 6.3. Visión

Ser la empresa líder a nivel regional en la prestación de servicios públicos de calidad.

## 6.4. Valores Corporativos

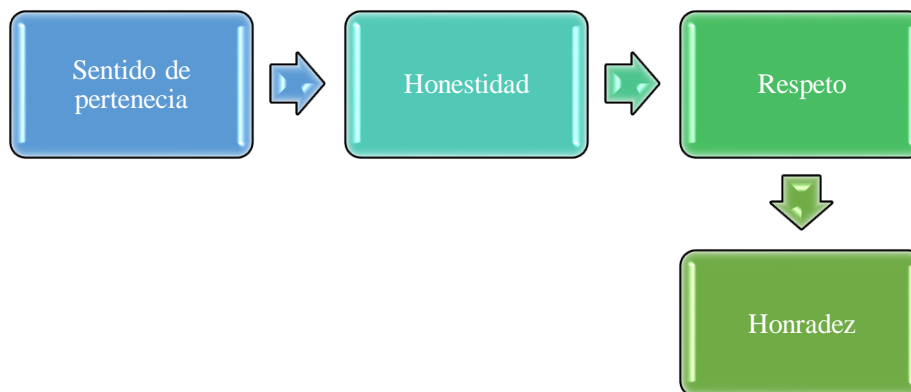


Figura 3. Valores corporativos



Igualmente, la organización y su comité ratifican que se deberá trabajar bajo la cultura de los valores como para su dirección estratégica.

- **Sentido De Pertenencia:** Somos personas que se esfuerzan por cumplir con sus responsabilidades para conseguir resultados óptimos. Sostenemos la virtud que nace en el corazón y se muestra en forma de entusiasmo, siendo serviciales y proactivos; laborando con alegría y pasión; demostrando amor por lo que se hace e inspirando a otros a ser como nosotros.
- **Honestidad:** Ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace sin contradicciones ni discrepancias, con moralidad e imparcialidad, en la búsqueda del bien común, obrando correctamente con respeto y buena fe por sí mismo y por los demás. Contribuyendo a construir confianza de la opinión pública acerca de las acciones que realizan los funcionarios y colaboradores de la EAAAZ.
- **Respeto:** Reconocimiento, consideración, valoración del otro en sus derechos, deberes y diferencias. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno. Tolerancia y sensibilidad para situarnos en el lugar del otro, interesarnos por sus emociones, sus necesidades haciendo de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones
- **Honradez:** Actuamos coherentemente con firmeza, honestidad y sinceridad obrando siempre bien, sin que tengan que vigilar nuestro comportamiento.

## 6.5. Objetivos Estratégicos

Objetivos  
Estratégicos

Asegurar a nuestra comunidad la prestación eficiente con los más altos estándares de calidad de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, reconociéndolos como ejes integradores del desarrollo urbano y de la planeación territorial de nuestro municipio, priorizando la conservación del recurso hídrico para futuras generaciones.

Incrementar los ingresos de la empresa para hacerla sostenible económicamente

**Figura 4. Objetivos estratégicos**



## 6.6. DOFA Institucional

ESTRATEGIAS DERIVADAS DEL ANÁLISIS FODA		
	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS
OPORTUNIDADES	<p>1. Viabilización del nuevo servicio de alumbrado público</p> <p><b>Programa N° 38. Semillas para la vida</b></p> <p><b>Alumbrado público: bienestar y seguridad para Zipaquirá.</b></p> <p>La prestación del servicio de alumbrado público fortalecerá el sector empresarial y la generación de nuevos empleos para los zipaquireños ofreciendo espacios seguros, disminución de índices de accidentalidad nocturna y delincuencia, contribuyendo al desarrollo sostenible a partir del uso de alumbrado LED. Dando cumplimiento con nuestro objetivo "Zipaquirá, ciudad de los servicios y las oportunidades".</p> <p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Realizar la viabilización de la incorporación del servicio de alumbrado público a la EAAAZ</p>	<p>Calidad y confiabilidad del servicio de energía eléctrica. (Realizar una Evaluación técnica, administrativa, financiera para la incorporación de un nuevo servicio de alumbrado público de la EAAAZ).</p> <p><b>METAS:</b> Realizar 1 Evaluación técnica administrativa, financiera para la incorporación de un nuevo servicio y modificación estatutaria de la empresa</p> <p>Mejoramiento de un 30% de las redes de alumbrado público municipal por medio de la incorporación de un nuevo servicio.</p> <p><b>METAS:</b> Realizar los estudios necesarios para la prefactibilidad y factibilidad del servicio de alumbrado público.</p> <p>Generar los estudios administrativos, financieros, técnicos y jurídicos para la viabilización del servicio de alumbrado público.</p> <p>Generar participación de todas las partes interesadas</p>



	<p>2. Capacitación en competencias blandas y técnicas, así mismo el fortalecimiento de la inducción y reinducción para afianzar los valores corporativos y las competencias laborales</p>	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Disponer de recursos para mantener la infraestructura, equipos, vehículos y maquinaria asegurando la operatividad de la empresa</p>	<p>Aumentar constantemente los niveles de calificación de la empresa para un desarrollo eficaz y profesional de su gestión.</p> <p><b>METAS:</b> Afianzar mayores temas de capacitación para los trabajadores directos e indirectos de la empresa, y de esta manera consolidar un equipo de trabajo sólido, estructurado y polivalente, en función al usuario. Implementar un sistema de Gestión integrado la luz de las normas dadas por el ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 14001:2015 Gestión Ambiental y la Ley 594 de 2000 para la Gestión Documental</p> <p><b>METAS:</b> Capacitar al personal en temas relacionados con la importancia y su respectiva participación y aporte dentro del SGI y el impacto que genera su gestión para el pleno desarrollo de la organización.</p>
	<p>3. Implementación de tecnología e infraestructura de vanguardia</p>	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Disponer de recursos para mantener la infraestructura, equipos, vehículos y maquinaria asegurando la operatividad de la empresa</p>	<p>Aumentar constantemente los niveles de calificación de la empresa para un desarrollo eficaz y profesional de su gestión.</p> <p><b>METAS:</b> Verificar y controlar la operatividad de la EAAZ. para generar nuevas</p>



			herramientas y mejoras a los diferentes procesos dentro de la empresa, todo esto viéndose reflejado en una prestación del servicio con mayor aceptación, crecimiento y percepción por parte de los usuarios.
	4. Opiniones y percepción de los clientes y partes interesadas	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Fomentar la responsabilidad social de las partes interesadas</p>	<p>Aumentar constantemente los niveles de calificación de la empresa para un desarrollo eficaz y profesional de su gestión</p> <p><b>METAS:</b> Dando mayor participación a los diferentes niveles de la EAAAZ de tal manera que se genere una integración total entre la operación y el control de esta. Esto a razón de conocer, participar y mejorar el servicio desde la concepción interna de la operación de la EAAAZ.</p> <p>Verificar y controlar la operatividad de la EAAAZ para generar nuevas herramientas y mejoras a los diferentes procesos dentro de la empresa, todo esto viéndose reflejado en una prestación del servicio con mayor aceptación, crecimiento y percepción por parte de los usuarios.</p> <p>Afianzar mayores temas de capacitación para los trabajadores directos e indirectos de la empresa, y de esta manera consolidar un equipo de trabajo sólido,</p>



		estructurado y polivalente, en función al usuario.
5. Fortalecimiento Ambiental y tratamiento de residuos e integrarlo como un SIG	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Mitigar y/o compensar de los impactos ambientales, prevenir la contaminación	Implementar un sistema de Gestión integrado la luz de las normas dadas por el ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 14001:2015 Gestión Ambiental y la Ley 594 de 2000 para la Gestión Documental.  <b>METAS:</b> Implementar el SGI y de esta manera facilitar su gestión y administración, puesto que se deja la recomendación de aplicar cargos acordes a las necesidades, dentro del esquema organizacional de la empresa.  Capacitar al personal en temas relacionados con la importancia y su respectiva participación y aporte dentro del SGI y el impacto que genera su gestión para el pleno desarrollo de la organización.
6. Fortalecimiento del SG - SST y Gestión Documental e integrarlos como un SIG	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Identificar y prevenir los factores y condiciones que afectan o pueden afectar la salud y seguridad de nuestro talento humano para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.  Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información, así mismo, administrar y conservar los documentos producidos y tramitados en el ejercicio	Implementar un sistema de Gestión integrado la luz de las normas dadas por el ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 14001:2015 Gestión Ambiental y la Ley 594 de 2000 para la Gestión Documental  <b>METAS:</b> Implementar el SGI y de



	de la gestión para preservar la memoria institucional.	<p>esta manera facilitar su gestión y administración, puesto que se deja la recomendación de aplicar cargos acordes a las necesidades, dentro del esquema organizacional de la empresa.</p> <p>Capacitar al personal en temas relacionados con la importancia y su respectiva participación y aporte dentro del SGI y el impacto que genera su gestión para el pleno desarrollo de la organización.</p>
7. Disposición y manejo de residuos sólidos, lodos y lixiviados, así como de aceites y demás sustancias, a través de un sistema ambiental	<p><b>Programa N° 38. Semillas para la vida.</b></p> <p><b>2. Aseo, una vida aseada, una ciudad limpia</b></p> <p>Por medio del manejo adecuado de los residuos sólidos, la implementación de programas, proyectos y estrategias de separación desde la fuente, permitiendo el aprovechamiento de los residuos orgánicos, contribuyendo así a la disminución de la huella de carbono y logrando una economía circular; el aprovechamiento de los residuos orgánicos reduce riesgos de contaminación, impactos en los recursos naturales y problemáticas de salud pública al disminuir toneladas dispuestas en rellenos sanitarios sin el manejo adecuado.</p> <p><b>5. Vivero</b></p>	<p>Residuos sólidos municipales aprovechados (orgánicos y material aprovechable)</p> <p><b>METAS:</b> Construcción de 1 planta de aprovechamiento de residuos orgánicos.</p> <p>Aumentar a 40 barrios de recolección de residuos orgánicos.</p> <p>Aumentar a 65 campañas de sensibilización ambiental</p> <p>Montaje de un vivero para reforestación de cuencas hídricas</p>
8. Cobertura, calidad y continuidad total de	<p><b>Programa N° 38. Semillas para la vida.</b></p> <p><b>1. Acueducto, la magia del agua.</b></p>	<p>Continuidad del servicio urbano de agua potable (hr/día)</p>



<p>la prestación del servicio ofrecido</p>	<p>Brindando continuidad y calidad adecuada del servicio para que los ciudadanos cuenten con este líquido vital en sus hogares.</p> <p><b>2. Aseo, una vida aseada, una ciudad limpia</b></p> <p>Por medio del manejo adecuado de los residuos sólidos, la implementación de programas, proyectos y estrategias de separación desde la fuente, permitiendo el aprovechamiento de los residuos orgánicos, contribuyendo así a la disminución de la huella de carbono y logrando una economía circular; el aprovechamiento de los residuos orgánicos reduce riesgos de contaminación, impactos en los recursos naturales y problemáticas de salud pública al disminuir toneladas dispuestas en rellenos sanitarios sin el manejo adecuado.</p> <p><b>3. Alcantarillado: cuidado de las aguas, agua para la vida.</b></p> <p>Partiendo desde la protección de las fuentes hídricas. En la prestación del manejo adecuado del servicio de agua residual: recuperando el retorno adecuado de las aguas en las plantas, brindando un tratamiento óptimo y eliminación de olores para así verterlas de nuevo en la fuente, con el fin de iniciar el ciclo de producción, consumo y desecho. En el sistema pluvial, se debe realizar la optimización del mismo, y de esta manera controlar y evitar las inundaciones en las zonas bajas del municipio, conduciendo las aguas a los cuerpos hídricos, de forma natural y con aprovechamiento adecuado</p>	<p>Suscriptores con acceso a agua potable</p> <p>Aguas residuales urbanas tratadas (Remoción de aguas residuales urbanas captadas en las lagunas de oxidación PTAR Zipa I 54,5% y PTAR Zipa II 33,80%).</p> <p>Suscriptores con acceso a una solución de alcantarillado</p> <p><b>METAS:</b></p> <p>Aumentar la cobertura del servicio urbano de agua potable de 23:30:00 horas al día a 23:40:00 horas al día</p> <p>Aumentar a 47897 suscriptores para el servicio de agua potable urbano</p> <p>Aumentar a 90% la remoción de aguas residuales urbanas captadas</p> <p>Aumentar a 47138 suscriptores para el servicio de alcantarillado urbano</p>
--	--	---



	9 convenios entre empresas o entre aliados estratégicos	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Asegurar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios</p>	<p>Aumentar constantemente los niveles de calificación de la empresa para un desarrollo eficaz y profesional de su gestión.</p> <p><b>META:</b> Dando mayor participación a los diferentes niveles de la EAAZ de tal manera que se genere una integración total entre la operación y el control de la misma. Esto a razón de conocer, participar y mejorar el servicio desde la concepción interna de la operación de la EAAZ.</p>
--	---	---	--

AMENAZAS	1. Nuevos ajustes y creación de nueva legislación en cuanto a la administración y operación de servicios públicos, SST, ambiental y archivística para el sector público	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Mitigar y/o compensar de los impactos ambientales, prevenir la contaminación Identificar y prevenir los factores y condiciones que afectan o pueden afectar la salud y seguridad de nuestro talento humano para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.</p> <p>Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información, así mismo, administrar y conservar los documentos producidos y tramitados en el ejercicio de la gestión para preservar la memoria institucional.</p> <p><b>Programa N° 38. Semillas para la vida.</b></p> <p><b>2. Aseo, una vida aseada, una limpia ciudad</b></p>	<p>Implementar un sistema de Gestión integrado la luz de las normas dadas por el ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 Sistemas de Seguridad y Salud en el Trabajo, ISO 14001:2015 Gestión Ambiental y la Ley 594 de 2000 para la Gestión Documental</p> <p><b>METAS:</b> Implementar el SGI y de esta manera facilitar su gestión y administración, puesto que se deja la recomendación de aplicar cargos acordes a las necesidades, dentro del esquema organizacional de la empresa.</p> <p>Capacitar al personal en temas relacionados con la importancia y su respectiva participación y aporte dentro del SGI y el impacto que genera su gestión para el</p>
----------	---	---	---



		<p>Por medio del manejo adecuado de los residuos sólidos, la implementación de programas, proyectos y estrategias de separación desde la fuente, permitiendo el aprovechamiento de los residuos orgánicos, contribuyendo así a la disminución de la huella de carbono y logrando una economía circular; el aprovechamiento de los residuos orgánicos reduce riesgos de contaminación, impactos en los recursos naturales y problemáticas de salud pública al disminuir toneladas dispuestas en rellenos sanitarios sin el manejo adecuado.</p> <p><b>5. Vivero</b></p>	<p>pleno desarrollo de la organización.</p> <p>Residuos sólidos municipales aprovechados (orgánicos y material aprovechable)</p> <p><b>METAS:</b> Construcción de 1 planta de aprovechamiento de residuos orgánicos.</p> <p>Aumentar a 65 campañas de sensibilización ambiental.</p> <p>Montaje de un vivero para reforestación de cuencas hídricas</p> <p>Aumentar a 40 barrios de recolección de residuos orgánicos</p>
	<p>2. Crecimiento de la población y desarrollo urbanístico del municipio sin ninguna planeación</p>	<p><b>Programa N° 38. Semillas para la vida.</b></p> <p><b>1. Acueducto, la magia del agua.</b></p> <p>Brindando continuidad y calidad adecuada del servicio para que los ciudadanos cuenten con este líquido vital en sus hogares.</p> <p><b>2. Aseo, una vida aseada, una ciudad limpia</b></p> <p>Por medio del manejo adecuado de los residuos sólidos, la implementación de programas, proyectos y estrategias de separación desde la fuente, permitiendo el aprovechamiento de los residuos orgánicos, contribuyendo así a la disminución de la huella de carbono y logrando</p>	<p>Continuidad del servicio urbano de agua potable (hr/día)</p> <p>Suscriptores con acceso a agua potable</p> <p>Aguas residuales urbanas tratadas (Remoción de aguas residuales urbanas captadas en las lagunas de oxidación PTAR Zipa I 54,5% y PTAR Zipa II 33,80%)</p> <p>Suscriptores con acceso a una solución de alcantarillado</p> <p><b>METAS:</b> Aumentar la cobertura del servicio urbano de agua potable de 23:30:00 horas al</p>



	una economía circular; el aprovechamiento de los residuos orgánicos reduce riesgos de contaminación, impactos en los recursos naturales y problemáticas de salud pública al disminuir toneladas dispuestas en rellenos sanitarios sin el manejo adecuado.	día a 23:40:00 horas al día Aumentar a 47897 suscriptores para el servicio de agua potable urbano Aumentar a 90% la remoción de aguas residuales urbanas captadas Aumentar a 47138 suscriptores para el servicio de alcantarillado urbano
3. Implementación del MIPG	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Asegurar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios	Implementar y diseñar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG de acuerdo a los lineamientos dados por el Decreto 1499 de 2017 de la Función Pública
4. Encuesta de satisfacción del usuario socializada	<b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Fomentar la responsabilidad social de las partes interesadas	Diseñar y aplicar una encuesta de satisfacción al usuario donde esté diseñada de acuerdo a las necesidades de los usuarios, siendo así, sectorizada y que esta me permita tener una muestra representativa para la toma de decisiones por parte de los involucrados.  Esta encuesta debe estar liderada desde el área Comercial donde se cuenta con el equipo base y acorde para adelantarla y así lograr las metas esperadas y la recopilación de la información en cuanto a las necesidades por cada tipo de usuario y sector.



5. Legislación laboral colombiana	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Asegurar la calidad, continuidad y cobertura de los servicios</p>	El área de talento humano identifica la normatividad aplicable con el fin de darle el cumplimiento necesario y su alcance hacia toda la empresa, así mismo para su comprensión y aplicabilidad se apoyará con la Gerencia y la oficina asesora de Jurídica
6. Lineamientos y directrices de los entes de control y pleno conocimiento de estos entes con los roles definidos por parte de la empresa	<p><b>OBJETIVOS DE CALIDAD PROPUESTOS</b> Fomentar la responsabilidad social de las partes interesadas</p>	Enfatizar, socializar y sensibilizar por cada dueño o líder de proceso la necesidad de conocer los lineamientos y directrices de los entes de control, así mismo de conocer qué función cumple cada uno de estos en la empresa con el fin de tener identificados a plenitud. Con el fin de dar el tratamiento acorde al ente de control.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1. Conocimiento del Core del negocio lo que permite tener un claro panorama de las metas de la empresa	1. La cultura del no pago de los servicios dados
2. Aliados estratégicos	2. No contar con el conocimiento claro de los usuarios actuales a los que se les presta los servicios ofrecidos por la empresa
3. Prioridades definidas en cuanto al servicio ofrecido (calidad, continuidad y cobertura)	3. Lineamiento de todos los funcionarios para un trabajo en equipo y lograr las metas y objetivos propuestos
4. No contar con competidores potenciales	4. Falta de personal
5. Metas establecidas a mediano y largo plazo	5. Infraestructura moderna
6. Ubicación geográfica, experiencia y solidez	6. Falta de maquinaria, vehículos, equipos y tecnologías para mejor prestación de los servicios ofrecidos
7. Personal idóneo y capacitado	
8. Control de calidad en los servicios ofrecidos y en cada uno de los procesos	



9. Facilitar a los usuarios los diferentes medios y acuerdos de pago	
10. Servicio de agua potable, alcantarillado, barrido y recolección de residuos	7. No Contar con responsables para el Archivo, SST y ambiental, donde debería existir un sistema y este ser integrado con calidad para su posible certificación y cumplimiento de normatividad
11. Atención al Cliente PQRS a través de los diferentes canales de atención virtual y presencial	

**Tabla 1. DOFA institucional**

### 6.7. Servicios De La EAAAZ E.S.P



**Figura 5. Servicios de la EAAAZ E.S.P**



## 6.8. Requisitos Del Cliente

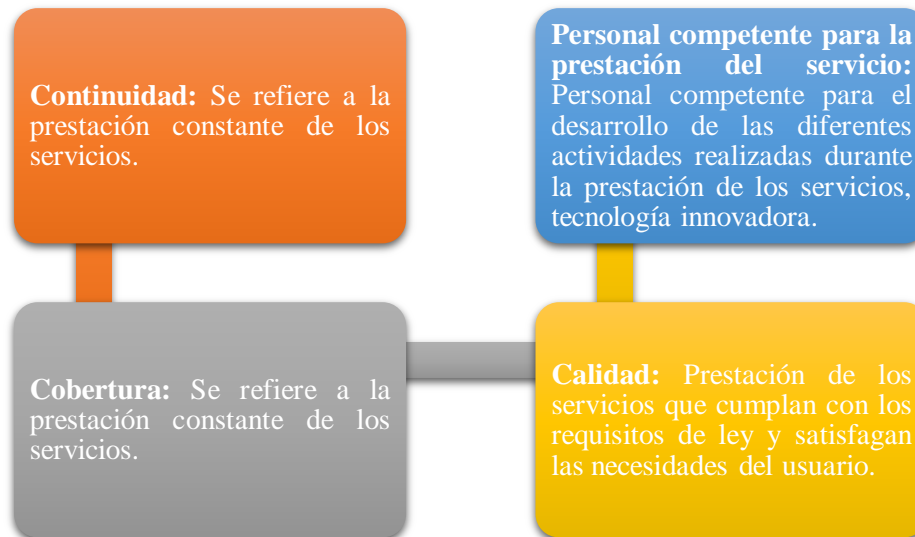


Figura 6. Requisitos del cliente

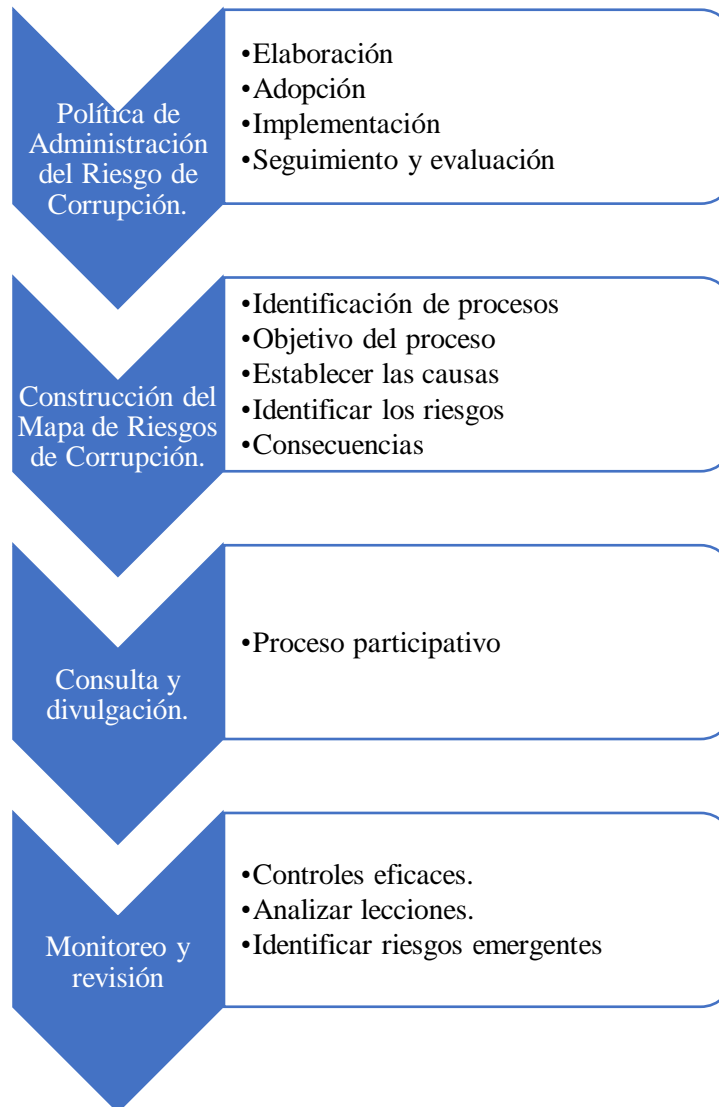
## 7. COMPONENTES EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 7.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión De Riesgo De Corrupción - Mapa De Riesgos De Corrupción

Esta herramienta le permite a la EAAAZ implementa una metodología de administración del Riesgo, documentada, evaluada y controlada por medio del SGI dentro de los procesos misionales de la entidad, es así que cada dueño de proceso identifica, analiza, valora y controla los riesgos de corrupción tanto internas como externas asociados a la ejecución de los mismos. Es preciso mencionar que la valoración de los riesgos de corrupción cuenta con la formulación de acciones para evitar su materialización, los cuales son objeto de seguimiento por parte de la oficina de control interno.





Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.



**Figura 7. Subcomponentes**



		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA EAAAZ ESP</b>				
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	<b>1.1</b>	Taller de capacitación de riesgo de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción	Jefe de planeación y desarrollo corporativo-	31/01/2021	
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>2.1</b>	Taller de elaboración de mapa de riesgos de corrupción	Evidencias taller	Jefe de planeación y desarrollo corporativo-	31/01/2021	
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b>	Socialización del mapa de riesgos de corrupción	Formato de asistencia y/o entregables	Dueños y responsables de procesos, y jefe de calidad.	7/04/2021	
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	<b>4.1</b>	Taller de monitoreo y revisión	Formato de asistencia y/o entregables	Jefe de Planeación y desarrollo corporativo Control interno.	16/06/2021	
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	<b>5.1</b>	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Registro de Seguimiento	Jefe de Planeación y Desarrollo Corporativo Dueños de procesos, Jefe de contra interno y jefe de calidad.	Constante	

**Figura 8. Primer componente: gestión de riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción**



El proceso de identificación de riesgos de corrupción se estableció a través de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá, fundamentada en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la norma ISO 31000, teniendo como base la ruta de procesos de la empresa.

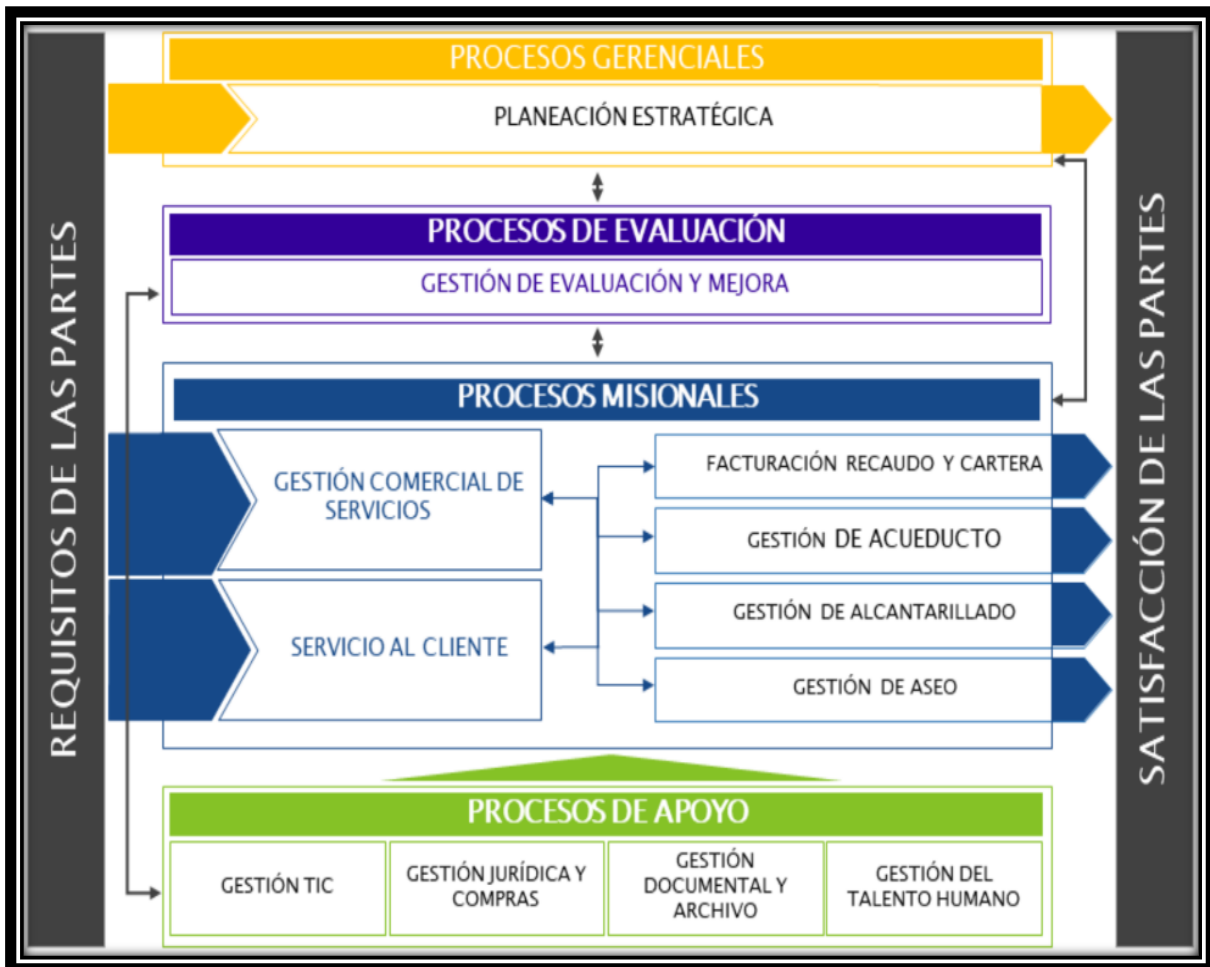


Figura 9. Ruta de procesos EAAZ E.S.P.

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





## 7.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización De Trámites

La política de racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la EAAAZ, además permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios presta la empresa, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. En ese sentido la empresa, viene adelantando con el sistema Único de Información de Tramites SUIT implementado la racionalización de tramites del área de servicio al cliente de la E.A.A.A.Z ESP, así mismo se continua con el equipo una Oficina Móvil que permita facilitar a la ciudadanía agilizar sus solicitudes, lo más rápido en términos eficiencia y eficacia sin tener que movilizarse, así evitando costos a la ciudadanía adicionales, este es un ejercicio de priorización en resultado de mejoramiento continuo y resultado de auditorías y seguimiento sobre la gestión de las PQR's al interior de la Empresa.

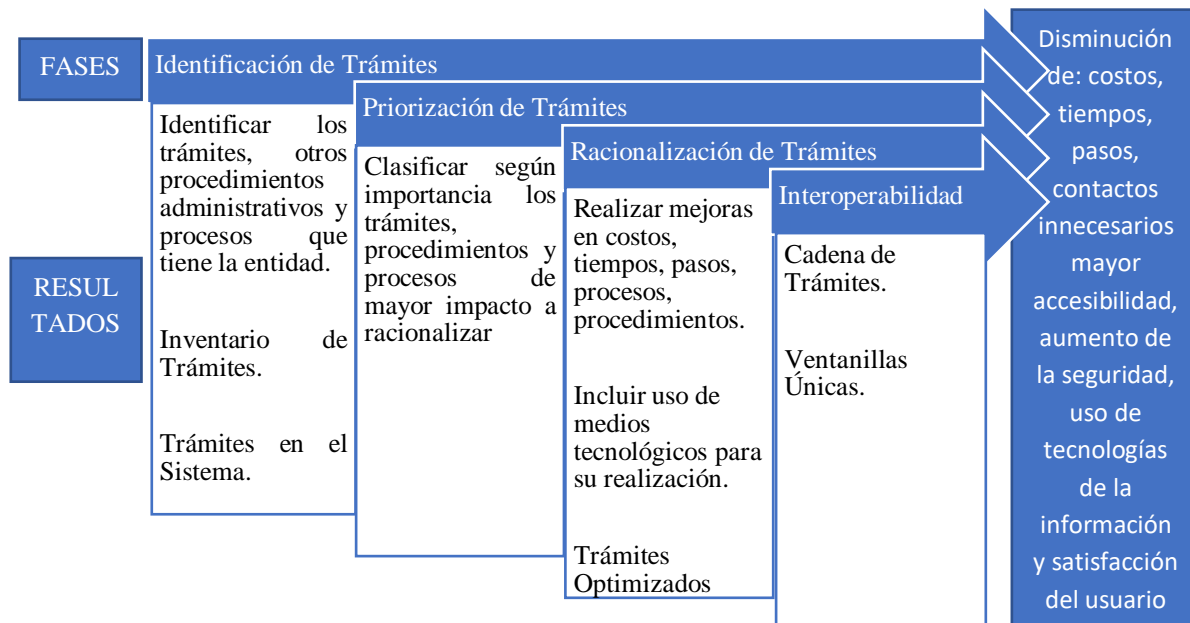



Figura 12. Proceso de Racionalización de trámites



 <small>Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá E.S.P.</small>		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA EAAAZ ESP</b> <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					<small>GOBIERNO MUNICIPAL</small> <b>ZIPAQUIRÁ</b> <small>CALIDAD DE VIDA</small>		
Componente 2: Planeación De La Estrategia De Racionalización									
N.º	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/m/aa	Fin dd/m/aa
1	Oficina Móvil de la E.A.A.A.Z ESP ZIPAQUIRA	Tecnológica / Administrativa	Generación fácil de solicitudes de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y Aseo	En el procedimiento actual los usuarios de los servicios tienen que desplazarse para realizar sus trámites y solicitudes en un solo punto de intención, como lo es la sede principal	Con la oficina móvil los usuarios y/o suscriptores, se les facilitará realizar solicitudes particulares de los servicios a un menor tiempo.	Los trámites y solicitudes de los usuarios y/o suscriptores serán en tiempo más rápidos sin desplazamiento a una distancia larga.	Subgerencias comerciales, Gerencia general	01/01/2020	31/12/2021
2	SUIT	Tecnológica/Administrativa	Racionalización de trámites	La EAAAZ cuenta con nueve (9) formatos de trámite del área de servicio al cliente, de los cuales se cargaron cuatro (4) se racionalizaron dos (2) quedando pendiente el cargue al SUIT de tres (3) formatos.	racionalización de dos (2) formatos de trámites del área de servicio al cliente, exactamente en conexión a los servicios públicos.	Racionalización de trámites facilitado el acceso a los servicios que brinda la EAAAZ, además permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios prestados	Jefe de Planeación y desarrollo corporativo	01/11/2019	31/12/2021

**Figura 13. Segundo componente: racionalización de trámites**



Figura 14. SUIIT



Figura 15. SUIIT

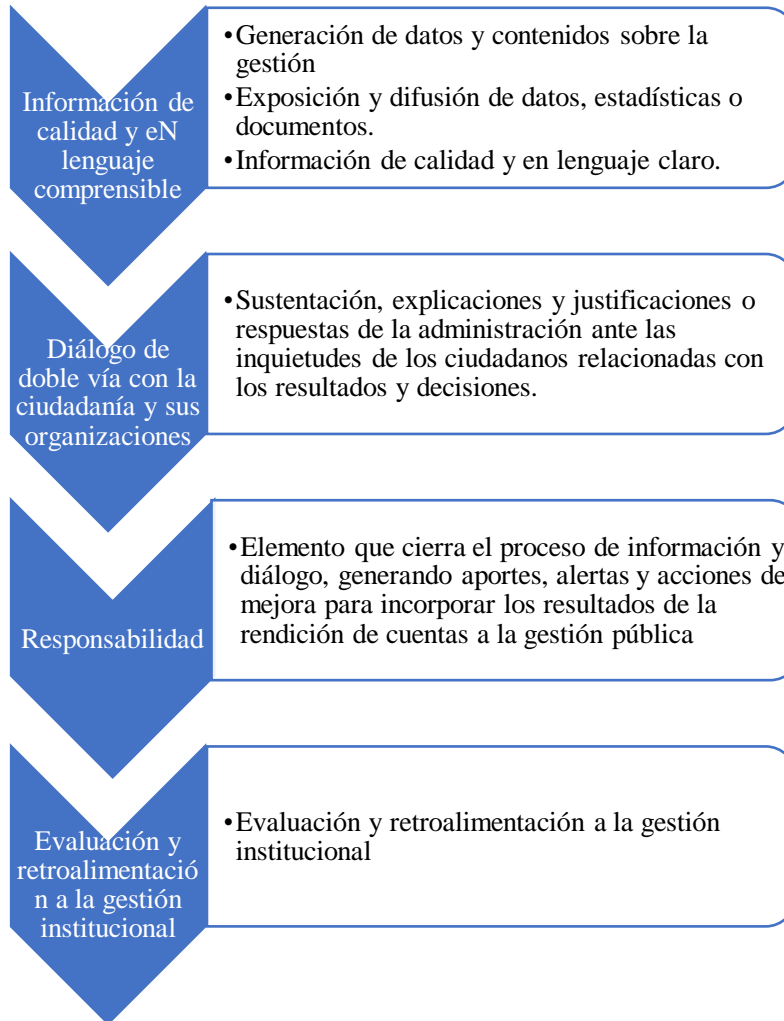


### 7.3. TERCER COMPONENTE: Rendición De Cuentas

Para este tercer componente la E.A.A.Z ESP cuenta con un proceso de gestión estratégica en su componente de comunicación y participación ciudadana, cuyo objetivo es promover en medios tanto escritos como audiovisuales la participación de las labores instituciones del día a día que ejecuta la empresa, es así que se tiene previsto para el año 2021 continuar masivamente desarrollando todo el componente de participación ciudadanía.

Así las cosas la empresa está comprometida en el avance del desarrollo de la gestión teniendo en cuenta los componentes de información debe realizarse con atributos de calidad, actualidad, pertenencia y el lenguaje claro a la comunidad en general; el dialogo en el reconocimiento de las diferentes opiniones implicando los espacios materializando la participación en noveles de información y consulta; Responsabilidad es un incentivo en compromisos planteados que serán divulgados en las rendiciones de cuentas en el cumplimiento de cada propósito en lo fundamental de la misión y políticas de calidad que se encuentran planteadas en el sistema integrado de calidad.

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



**Figura 16. Subcomponentes**



**Información**

- Página web
- APP móviles
- Redes sociales
- Boletines de prensa
- Artículos de revistas o periódicos
- Foros de manera presencial
- Carteleras virtuales
- Boletines electrónicos
- Mensajes de texto
- Plataformas virtuales
- Datos abiertos



**Diálogo**

- Chat
- Foros electrónicos y presenciales
- Mesas de trabajo
- Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios
- Observatorios ciudadanos, tiendas temáticas o sectoriales
- Audiencias públicas participativas
- Mesas de diálogo
- Reuniones zonales
- Asambleas comunitarias
- Reuniones por temas
- Teleconferencias interactivas



**Responsabilidad**

- A partir de las acciones de diálogo, se debe llevar a cabo la evaluación de la gestión institucional por parte de la ciudadanía y los grupos de valor:
- Encuestas de satisfacción y/o medición, análisis y difusión de resultados a los grupos de interés
- Informes sobre el avance del cumplimiento de compromisos
- Planes de acción / mejoramiento

**Figura 17. Elementos de la Rendición de Cuentas**

		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA EAAAZ ESP</b>			
		<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>			
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b>	Actualizar el plan de comunicaciones en lo relacionado con información al ciudadano.	Relación de necesidades de información de la ciudadanía.	Gerente, Subgerentes, Asesores, Directores y Jefes.	31/12/2021



<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Uso de medios de comunicación permanente donde se refleje información general de la EAAZ ESP.	Medios de comunicación efectivos, radio, prensa, TV y Página Web	Gerente, Jefe de control interno y Jefe de comunicaciones	31/12/2021
	2.2	Crear el espacio radial, escuchar y dar respuestas a las inquietudes a la comunidad de los servicios prestados de Acueducto, alcantarillado y Aseo	Grabación de sesiones radiales.	Gerente	CONSTANTE
	2.3	Realizar la rendición de cuentas a la comunidad en espacio público.	Evento de rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés.	Gerente	Junio 28 de 2021
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad "comprometidos con la gente"	Registro de visita y compromisos comunitarios	Gerente y Jefe de comunicaciones	CONSTANTE
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento y consolidar permanentemente actividades que tiene que ver con la rendición de cuentas.	Avance de gestión e informe social	Jefe de comunicaciones.	31/12/2021

**Figura 18. Tercer componente: rendición de cuentas**



## 7.4. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano

Para mejorar la satisfacción de los suscriptores y/o usuarios de la EAAAZ ESP viene mejorando los puntos de atención fortaleciendo los canales de atención para gestionar los trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y enuncias de la ciudadanía, de igual manera el proceso tiene previsto continuar con el desempeño de sus servidores públicos cumpliendo así con valores institucionales, como es la cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna eficiente y eficaz. De igual forma, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

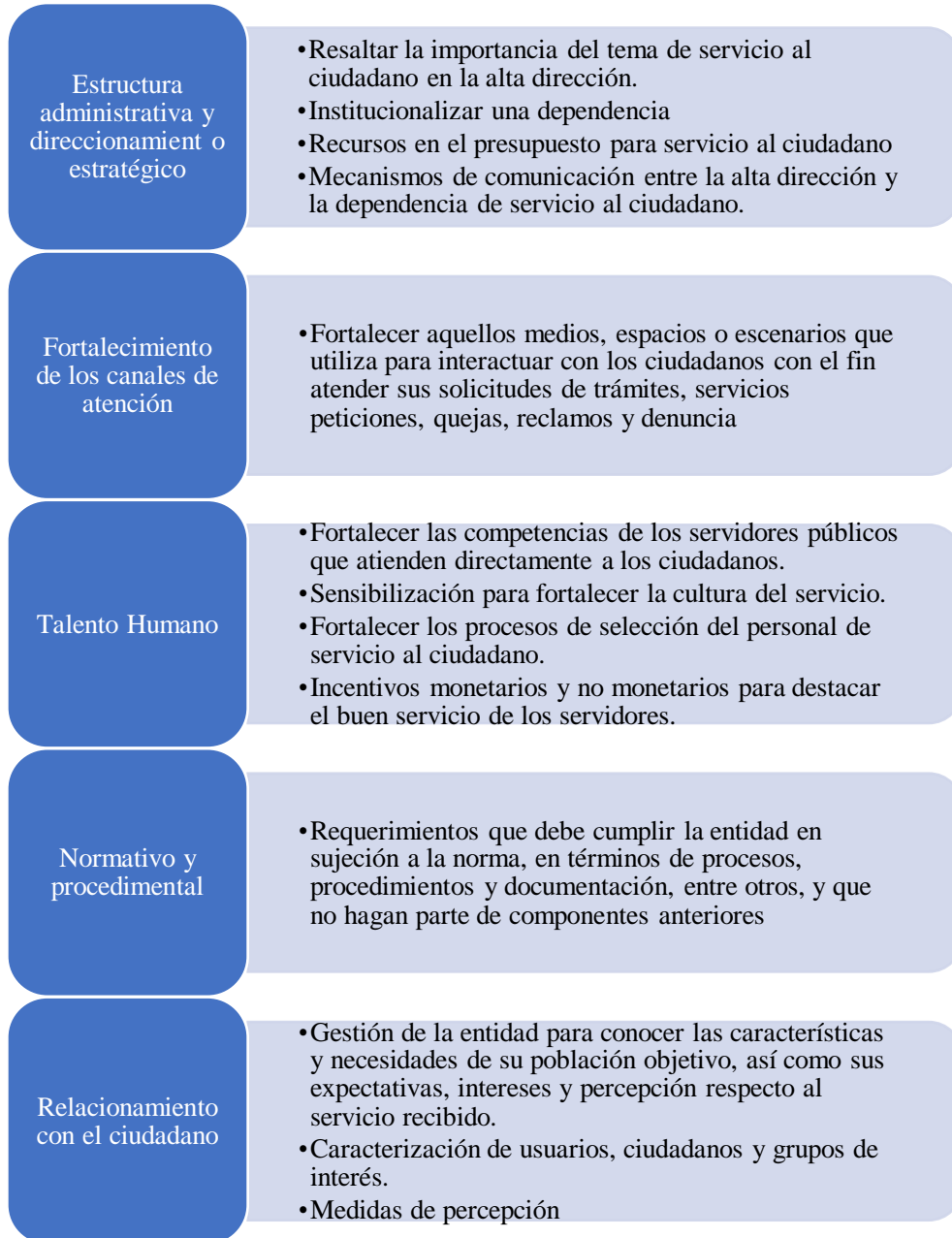
Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA EAAAZ ESP</b> <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>			
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b> Difundir el portafolio de servicios de la E.A.A.AZ ESP a la ciudadanía	Registros y evidencias de socialización	jefe de Planeación y Desarrollo Corporativo, subgerencia Comercial, y Jefe de comunicaciones	25/06/2021	



<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1</b>	oficina móvil	Punto de atención Implementado	Gerente	31/12/2021
	<b>2.2</b>	señalización y puntos de atención para comunidad discapacitada	Punto de atención Implementado	Gerente	31/12/2021
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	<b>3.1</b>	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servicios públicos	Registro de capacitación y socialización.	Jefe de talento humano, Subgerencia comercial y jefe de atención al Usuario	15/08/2021
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	<b>4.1</b>	Efectuar seguimiento a las PQR y a los derechos de petición	Relación PQR interpuestas	Subgerencia Comercial, Jefe de atención al usuario y jefe de oficina jurídica	Constante
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b>	Medir la satisfacción del ciudadano respecto a la prestación de los servicios de la EAAAZ ESP	Medición de Satisfacción	Jefe de calidad y técnico de calidad	Cierre de cada periodo de facturación

**Figura 19. Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**



**Figura 20. Subcomponentes**



## 7.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso La Información



En cumplimiento a la atención de los lineamientos de la Política de Acceso a la información pública, la E.A.A.Z ESP seguirá optimizando su gestión con el propósito de mantener los lineamientos transparencia y calidad de la información pública, como lo es la publicación en su página Web de temas relacionados de la gestión de los procesos misionales de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, información normativa general y específica a los usuarios, y demás información relevante, cumpliendo con los criterios de calidad, claridad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



Figura 21. Subcomponentes



		<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA EAAAZ ESP</b>				
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Directorio de información de servidores públicos.	Directorio publicado en la pag web	Cumplimiento Si/No	Jefe de talento humano, Jefe de sistemas.	31/12/2021
	1.2	Publicación de Procesos y procedimientos ante la empresa en la pag web.	Procesos y procedimientos actualizados	Cumplimiento Si/No	Jefe de sistema de gestión de calidad- Jefe de sistemas.	31/12/2021
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Control y reporte de solicitudes de información	Estadística de solicitudes	Cumplimiento Si/No	Jefe de atención y servicio al usuario.	31/12/2021
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Crear el registro o inventario de activos de información	Acto administrativo	Cumplimiento Si/No	Jefe de sistema de gestión de calidad- Jefe de sistemas.	31/12/2021
	3.2	Esquema de publicación de la información	acto administrativo	Cumplimiento Si/No	Jefe de sistema de gestión de calidad- Jefe de sistemas.	31/12/2021
	3.3	Índice de información clasificada y reservada	acto administrativo	Cumplimiento Si/No	Jefe de sistema de gestión de calidad- Jefe de sistemas.	31/12/2021
<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de empresa para personas en condiciones de discapacidad.	Documento de diagnóstico.	Cumplimiento Si/No	Técnico de proyectos, Oficina de planeación y desarrollo corporativo.	31/12/2021



		(ley 1346 de 2009)				
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Reporte información y solicitudes en el SUIT	Cumplimiento Si/No	Jefe de sistema de gestión de calidad- Jefe de sistemas.	31/12/2021
	5.2	Diagnóstico a la vulnerabilidad de delitos electrónicos y riesgos de fraude en la entidad	Reporte información 100%	Cumplimiento Si/No	Jefe de sistema de gestión de calidad- Jefe de sistemas.	31/12/2021
	5.3	Diligenciar el Índice Transparencia Activa ITA de acuerdo con los lineamientos de la Procuradora General de la Nación	ITA diligenciado 100%	Cumplimiento Si/No	Jefe de sistema de gestión de calidad- Jefe de sistemas.	31/12/2021

**Figura 22. Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso la información**

## 7.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales

para fortalecer la lucha contra la corrupción, la E.A.A.Z ESP, cuenta con un código de ética de buen gobierno, el cual contiene la declaración de los principios y valores de la empresa, las labores de los funcionarios, las normas vigentes, los mecanismos y conductas e instrumentos de apoyo de la alta dirección con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos, este código contiene además los lineamientos de los temas de conflictos de intereses y el protocolo de Atención al Ciudadano, los cuales establece los canales de denuncia de hechos de corrupción y los mecanismos de protección.



Finalmente, se sugiere la inclusión de Iniciativas Adicionales que fomenten la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

Sub		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Recursos	Fecha	
Componente								
<b>Componente 6: Iniciativas Adicionales</b>								
<b>Subcomponente 1</b> Código de Integridad y Buen Gobierno		1.1	Divulgar los valores institucionales	Una (1) campaña de divulgación de los valores institucionales al interior de la entidad.	Campaña de divulgación de valores institucionales al interior de la E.A.A.A.Z	Oficina de talento Humano, Oficina de control Interno, Gerencia General	Recursos Humanos y tecnológicos de la E.A.A.A.Z ESP	31/12/2021
<b>Subcomponente 2</b> Manual de políticas Integrado de Gestión y Control		2.1	Revisar los lineamientos sobre declaración de conflictos de interés.	Revisar en el manual de políticas del SIGC los lineamientos relacionados con la declaración de conflictos de interés al interior de la E.A.A.A.Z ESP	Lineamientos sobre declaración de conflictos de intereses revisados	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y GERENCIA GENERAL	Recursos Humanos y tecnológicos de la E.A.A.A.Z ESP	31/12/2021
		2.2	Realizar la divulgación interna de los lineamientos sobre declaración de conflictos de interés.	Una (1) campaña de divulgación al interior de la entidad	Campaña de divulgación sobre lineamientos de declaración de conflictos de intereses realizada	Subdirección Administrativa y Financiera	Recursos Humanos y tecnológicos de la E.A.A.A.Z ESP	31/12/2021
		2.3	Realizar la divulgación interna de los lineamientos sobre declaración de conflictos de interés.	Continuidad de la información solicitada de ACUARATING, información de importancia de la E.A.A.A.Z ESP	Campaña de divulgación sobre lineamientos de declaración de conflictos de intereses realizada	Subdirección Administrativa y Financiera	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	31/12/2021

**Figura 23. Sexto componente: iniciativas adicionales**