



PLAN

Anticorrupción y de atención al ciudadano



epz
empresas
públicas de
zipaquirá

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. SOPORTE JURIDICO.....	7
Figura 2. Soporte jurídico.....	7
3. OBJETIVO.....	8
3.1. Objetivo General.....	8
3.2. Objetivos Específicos	8
4. ALCANCE.....	9
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	14
6.1. ¿Quiénes somos?.....	14
6.2. ¿Qué hacemos?	14
6.3. Misión	14
6.4. Visión.....	15
6.5. Valores Institucionales.....	15
6.6. Objetivos Estratégicos	17
6.7. DOFA institucional.....	18
6.8. Servicios de EPZ E.P.S.....	21
6.9. Política de Calidad.....	22
7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	23
7.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	23
7.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites	29
7.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.....	31
7.4. CUARTO COMPONENTE: Atención al ciudadano.....	33

7.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso La Información.....	36
7.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales	37

Tabla de Figuras

Figura 1. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	6
Figura 2. Soporte jurídico.....	7
Figura 3. Valores Institucionales.....	15
Figura 4. servicios de la EPZ E.S.P.....	21
Figura 5. Objetivos de Calidad.....	22
Figura 6. Subcomponentes.....	24
Figura 7. Primer componente: gestión de riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción	25
Figura 8. Ruta de procesos EPZ E.S.P.	26
Figura 9. Valoración del riesgo.....	27
Figura 10. Matriz de riesgos de corrupción	28
Figura 11. Proceso de Racionalización de trámites	29
Figura 12. Segundo componente: racionalización de trámites.....	30
Figura 13. SUIT	30
Figura 14. como se define la estrategia de rendición de cuentas.....	32
Figura 15. elementos de la rendición de cuentas.....	32
Figura 16. Tercer componente: Rendición de cuentas	33
Figura 17. Cuarto componente: Atención al Ciudadano	34
Figura 18. Subcomponentes Atención al Ciudadano	35
Figura 19. Subcomponentes Transparencia y Acceso a la Información.....	36
Figura 20. Quinto componente: Transparencia y Acceso a la Información	37
Figura 21. Sexto Componente: Iniciativas adicionales.....	38

1. INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ E.S.P, 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 2023 en la EPZ E.S.P.

Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ E.S.P formuló para la vigencia 2023 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que por medio de estrategias 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 EPZ 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 2023, 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.

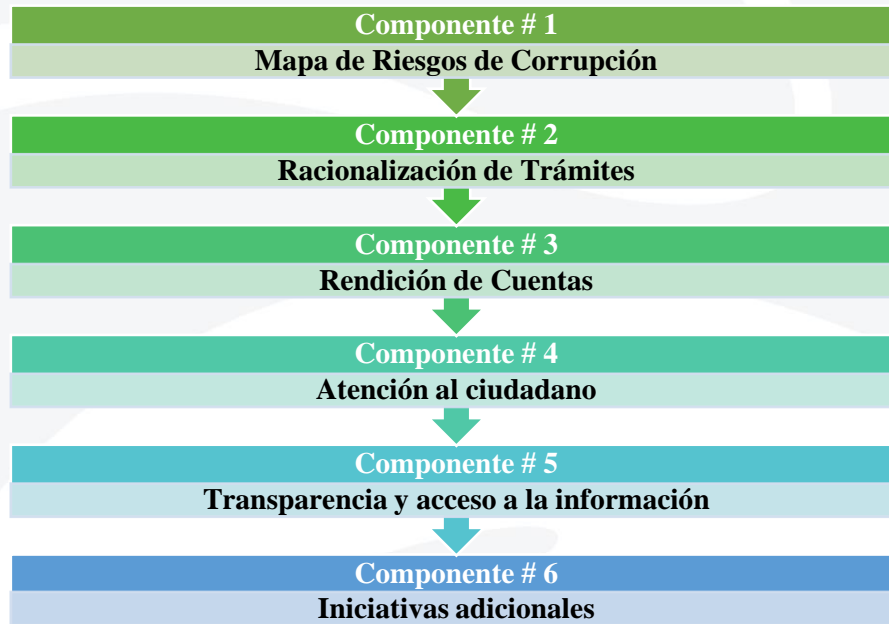


Figura 1. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

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 Único Disciplinario	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 trámites 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 2023 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá define las estrategias de lucha contra la corrupción tomando como base 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 Y código de ética. 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.
- **Tramite:** 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. ¿Quiénes somos?

Una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios en el municipio de Zipaquirá Cundinamarca, dotada de personería jurídica con autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio e independiente, constituido con bienes y fondos públicos comunes, los productos de ellos, y el rendimiento de tasas que perciba por los servicios, funciones y contribuciones por destinación especial en los casos autorizados por la constitución nacional. Nos respaldan 25 años de experiencia al servicio de los Zipaquireños apoyados en el profesionalismo y dedicación de nuestros funcionarios, prestando adicionalmente el servicio de acueducto a los municipios de Cogua y Nemocón garantizando calidad y mejora.

6.2. ¿Qué hacemos?

Satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento básico, proporcionando soluciones integrales a la comunidad en la prestación de los servicios de acueducto alcantarillado, aseo y complementarios con los más altos estándares de calidad, efectividad y competitividad.

6.3. Misión

“En la EPZ mejoramos la calidad de vida de las personas, prestando los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público, catastro y complementarios en condiciones óptimas, con continuidad y cobertura, mediante el trabajo en equipo, contribuyendo a la satisfacción de las partes y desarrollo de la ciudad”

6.4. Visión

“Consolidarse como la Empresa líder a nivel regional por la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, complementarios, alumbrado público y catastro a través del logro de sus objetivos, sostenibilidad financiera, adaptación al cambio y aportando a la conservación de los recursos naturales”

6.5. Valores Institucionales

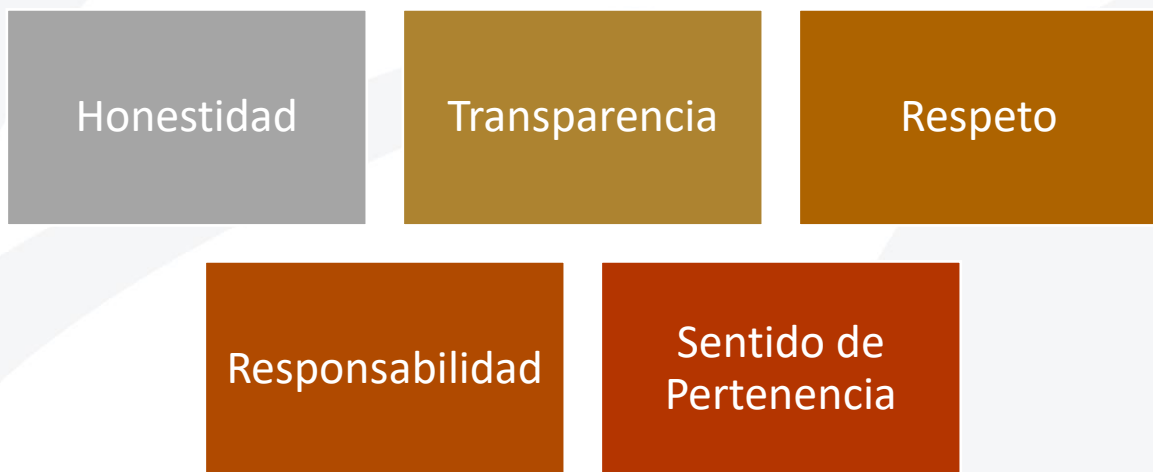


Figura 3. Valores Institucionales

- **Honestidad:** Ser coherente entre los 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 si mismo y


por los demás. La honestidad contribuye a construir confianza de la opinión pública acerca de las acciones que realizan los funcionarios y colaboradores de la EPZ E.S.P.


- **Transparencia:** Ser abiertos en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones. Como regla general los funcionarios en todos los niveles de la Empresa tienen la obligación de actuar de manera visible, predecible y comprensible en la promoción de la participación y la rendición de cuentas.
- **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 entre compañeros de trabajo y con los usuarios.
- **Responsabilidad:** Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar las actividades cotidianas. Significa cuidar de sí mismo y de los demás, en respuesta a la confianza que las personas depositan entre nosotros. Cuando somos responsables estamos expresando el sentido de comunidad y de compromiso que asumimos con los demás. La responsabilidad es un valor y una práctica ética, ya que impacta en la vida familiar, académica, laboral y ciudadana. Una persona responsable cumple con sus deberes de manera oportuna y eficiente.
- **Sentido de Pertenencia:** Contar con 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 inspirando a otros a ser como nosotros.


6.6. Objetivos Estratégicos

1. Incrementar el recaudo de la empresa para garantizar la sostenibilidad económica y posibilidades de inversión.
2. Mejorar la calidad de vida con acceso al servicio de agua potable, alcantarillado, aseo y alumbrado público.
3. Garantizar que nuestro talento humano se capacite constantemente asegurando fortalecimiento en sus competencias.
4. Mejorar continuamente los procesos en pro del fortalecimiento del sistema de gestión de la EPZ.

6.7. DOFA institucional

	DOFA Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas	Versión: 02
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DOCUMENTO CONTROLADO	Fecha de Emisión 19/04/2022
<h3>ANÁLISIS DOFA</h3> <p>Contexto de la Organización vigencia 2022 fecha del análisis y de consolidación 6/04/2022</p> <p>Participantes:</p> <p style="background-color: #00AEEF; color: white; padding: 5px;"> GERENTE SUBGERENTES ASESORES JURIDICO Y C.I. JEFES PLANEACION Y S.G.C. </p>	ANÁLISIS INTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento y experiencia en materia de servicios públicos domiciliarios Compromiso y liderazgo de los miembros de la Junta Directiva Formulación de planes estratégicos los cuales fomentan el desarrollo de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo Se cuenta con tres Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) para el abastecimiento de agua de los municipios de Zipaquirá, Cogua y Nemocón, alineados al plan de desarrollo municipal Ampliación de cobertura de acuerdo a desarrollo y crecimiento urbano del municipio. Formulación Plan de Adquisiciones de acuerdo a necesidades organizacionales y de inversión La única empresa de la región que realiza el proceso completo de tratamiento de agua potable a nivel regional desde la captación, potabilización y distribución. Controla contaminación de fuentes hídricas, practica la reforestación y cuidado de las bocatomas. Iniciativa por mejorar continuamente la prestación de los servicios Ampliación y proyección de nuevos servicios al portafolio de la EPZ ESP Disposición para atender las necesidades de la comunidad y compromiso frente a las actividades desarrolladas en la atención de servicios Infraestructura y equipos necesarios para el análisis y calidad del agua Contar con personal calificado y con experiencia Sistema de Gestión de Calidad robusto el cual fomenta la mejora continua de los procesos Herramienta tecnológica Intranet la cual facilita el análisis de datos de los líderes y dueños de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de socialización a los líderes y dueños de procesos sobre los avances en los planes, programas y proyectos que se están ejecutando en la EPZ ESP y conocimiento del Plan de Desarrollo Falta de infraestructura y recursos para una óptima operación en la prestación de servicios que ofrece la EPZ ESP las cuales podrían automatizar y facilitar labores y así mismo ofrecer mejoras a la comunidad (Equipos, Tecnologías, Vehículos, Personal) Redes de acueducto y alcantarillado en materiales obsoletos Falta de control a las operaciones en los servicios prestados Falta de comunicación y trabajo en equipo entre procesos y áreas de la Empresa Falta conocimiento y entendimiento de gestión por procesos para aplicabilidad en el sistema por el personal actual No hay posicionamiento de marca teniendo en cuenta que la Empresa cambió de razón social y ha incluido nuevos servicios para Zipaquirá y municipios de la región. Falta de recursos presupuestales para Innovación en los procesos Limitaciones en las instalaciones y personal del archivo de la EPZ lo cual afecta la custodia de la información institucional. Falta de cultura del autocontrol para identificar, analizar y plantear planes de acción para tratar adecuadamente no conformidades, mejoras y riesgos por seguimiento propio a los procesos Falta mayor sentido de pertenencia y compromiso por parte del personal administrativo y operativo de la EPZ ESP La rotación de personal en cada administración afecta la continuidad de los procesos impidiendo tener trazabilidad detallada de actividades críticas de vital funcionamiento en los procesos. Contratación de personal sin conocimiento y experiencia para asumir responsabilidades propias del cargo. Falta de capacitaciones específicas en las actividades desarrolladas de algunos procesos y en pro del Sistema de Gestión de Calidad.

 epz empresas públicas de zipaquirá		DOFA Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas		Versión: 02
		PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Fecha de Emisión 19/04/2022
DOCUMENTO CONTROLADO				
		<ul style="list-style-type: none"> Manual de funciones no es acorde con las actividades ejecutadas por los trabajadores de la EPZ y coherente con las responsabilidades propias de cada proceso. 		
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> Implementación de sistemas de información los cuales contribuyen a la gestión del conocimiento Implementación de nuevas herramientas tecnológicas que permitan evolucionar los procesos que se están prestando en la EPZ ESP Prestación de nuevos servicios públicos al municipio de Zipaquirá Alianzas estratégicas, las cuales brinden apoyo al gestor recursos para la materialización de proyectos que aporten desarrollo a la comunidad de suscriptores de la EPZ ESP y Plan de desarrollo municipal Acompañamiento de los entes de gobierno nacional como el DAFP y otros para construir red e pro de la mejora Desarrollo y oportunidades de inversión de la Empresa por medio de los nuevos ingresos de acuerdo con los servicios públicos que empiezan a funcionar en la EPZ ESP Las tendencias a cambio de mejoramiento de economía y reactivación, hacen que la expansión y mantenimiento de redes sea más efectiva y se puedan activar contratos de estructuras civiles Cambio de razón social el cual puede abrir más oportunidades para inclusión de más servicios públicos en Zipaquirá 	OBJETIVO ESTRATÉGICO Alineados al PDM Incrementar el recaudo de la empresa para garantizar la sostenibilidad económica y posibilidades de inversión. <u>PERSPECTIVA FINANCIERA</u>	ESTRATEGIA (CÓMO) <ol style="list-style-type: none"> Formular métodos persuasivos para que los clientes morosos se pongan al día en sus pagos; coherente con lo descrito en el procedimiento de cartera Contar con la prestación de nuevos servicios los cuales incrementarán los ingresos de la Empresa Cumplir con el cronograma de facturación Cumplir lo establecido en el plan de inversión para cada vigencia 	
		Mejorar la Calidad de vida con acceso a servicio de agua potable, alcantarillado, aseo y alumbrado público <u>PERSPECTIVA CLIENTE</u>	La EPZ desarrollará acciones o estrategias direccionadas desde la alcaldía según lo definido por el Plan de Desarrollo IM 2020-2023 según los proyectos y programas para el cumplimiento de este objetivo Proyectos <ol style="list-style-type: none"> Proyecto Plan Maestro de Acueducto, Proyecto Plan Maestro de Alcantarillado Terminación y puesta en marcha de la PTAR Eliminación de vertimientos PGMV Actividades que aporten al PGIRES Actividades que aporten al PUEAA Adicionalmente las estrategias e inversiones se enfocarán integralmente en el desarrollo de programas como <ul style="list-style-type: none"> Servicios públicos semillas para la vida Estos programas se les hace seguimiento y medición a través de los indicadores de bienestar y de producto <p>Nota: La planificación acción y seguimiento de esto descrito se hace en la matriz de Planificación y Gestión de los Objetivos Estratégicos y/o de Calidad</p>	
		Garantizar que nuestro talento humano se capacite constantemente asegurando fortalecimiento en sus competencias. <u>PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO (PERSONAS)</u>	<ol style="list-style-type: none"> Establecer un programa de capacitación, hacer seguimiento y control Realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades del talento humano y de la organización – Gestión del conocimiento Fortalecer el proceso de talento humano en temas de inducción y gestión del conocimiento 	

	DOFA	Versión: 02
	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas	Fecha de Emisión 19/04/2022
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
DOCUMENTO CONTROLADO		

<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de gobierno cada cuatro años, ya que es muy poco tiempo para poder realizar proyectos y ejecutarlos, de acuerdo a cada plan de desarrollo. No se asegura continuidad del negocio • Cambio de los dirigentes del país o región • Falta de conocimiento ante el constante cambio de los decretos, leyes, normas y reformas las cuales se afectará el desarrollo de las actividades diarias en los procesos de la EPZ ESP • Empresas mejor organizadas y con prestación de servicios con óptimo nivel, que podría controlar el mercado. • El incremento del dólar afecta la adquisición de elementos e insumos (tuberías, accesorios, herramientas, equipos, combustible y entre otros) para el normal funcionamiento de la EPZ ESP debido al aumento de los costos de importación lo cual impacta directamente al presupuesto de la Empresa. • El atraso y no cumplimiento del pago de los usuarios, afecta de manera directa el presupuesto de la empresa – Aumento de cartera • Se sigan incrementando las tarifas de los impuestos, y se sigan aumentando los cobros por las correspondientes comisiones y contribuciones a las que hay lugar por nuestra actividad económica • Consecuencias de conflictos entre países que pudieran incrementar el aumento de precios de algunos elementos, equipos o servicios afectando la operación y normal funcionamiento de la EPZ ESP • Débiles canales de comunicación con nuestros clientes y débil impulso de marca e imagen de la EPZ • La tendencia de la devaluación de la moneda colombiana, hace que los suministros para mantenimiento y reparación de equipos de operación sean más costosos y no funcionales • Incremento en proyectos de vivienda que no cumplan con los requisitos de norma (tanques, bombas de impulsión, rinda de quebrada entre otras) • Nos vemos sometidos a irregularidades por temas legales como sanciones, multas, demandas, procesos judiciales 	<p>Mejorar continuamente los procesos en pro del fortalecimiento del Sistema de Gestión de la EPZ</p> <p style="text-align: center;">PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar toma de acciones correctivas y de mejora PAC y PAM de seguimientos y evaluaciones según metodología definida. 2. Identificar y gestionar riesgos según metodología definida asegurando riesgos al contexto estratégico, a los procesos de la empresa y a los servicios que se prestan actualmente 3. Realizar acompañamiento y seguimiento de manera permanente a los líderes y dueños de procesos de la EPZ
---	--	--

	DOFA	Versión: 02
	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas	Fecha de Emisión 19/04/2022
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
DOCUMENTO CONTROLADO		

<ul style="list-style-type: none"> • Falta de conocimiento de las normas administrativas y operativas en la prestación de los servicios públicos aplicables a la Empresa • Aplicación y uso del SECOP II 	
--	--

CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS: Este análisis dentro del concejo gerencial se determinó lo siguiente:

La actualización del presente documento viene basado en seguimientos de la matriz DOFA de los años 2020 y 2021, por ello con la actualización y participación de la alta gerencia, es decir los integrantes del proceso de Planeación Estratégica realizaron sus aportes teniendo en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas a las cuales la EPZ presenta para la vigencia 2022 considerando el cambio que se viene presentando en donde se incluyen nuevos servicios a prestar no solo a Zipaquirá sino a la región de la sabana centro. Aspectos importantes a tener en cuenta:

- Aunque la parte más complicada de la pandemia ya ha pasado la empresa puede afectarse en su desempeño si el covid 19 siguiera presente por mucho más tiempo, por lo cual se deben actualizar los protocolos al contexto actual y seguir con las normas de bioseguridad mínimas hasta nuevas disposiciones gubernamentales.
- Se tenía identificado como alumbrado público el único servicio nuevo que prestaría la Empresa sin embargo se adelantó el estudio de viabilidad para la prestación del servicio de la gestión de catastro en la Empresa en donde resultó favorable para brindar este servicio en las instalaciones de la EPZ ESP, así las cosas es una nueva oportunidad de generar más ingresos y de generar más empleo para nuestro municipio y región.
- Se le debe dar continuidad y seguimiento a la comunicación interna y trabajo en equipo ya que la Empresa ha tenido cambios en su estructura organizacional y rotación de personal en sólo 2 años, por este motivo se deben formular capacitaciones que mejoren el desempeño, el autocontrol y aumento del conocimiento en las actividades propias a sus proceso y operación de los mismos conforme al sistema de gestión.
- Es muy importante tener en cuenta el aumento del precio del dólar para poder llegar a buen fin los contratos de la Empresa en donde se pueden ver afectados por este tema ya que los valores en el desarrollo de los mismos pueden cambiar significativamente, y de la misma manera los conflictos entre países también pueden generar cambios en los precios y escasez de ciertos elementos por lo tanto la empresa debe estar preparada para afrontar dichos eventos.
- Es necesario fortalecer el Plan Estratégico de la Empresa y que los involucrados en la alta dirección generen aportes necesarios para brindar un desarrollo de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo el cual debe ser medible para cada vigencia.

CONCLUSIÓN GENERAL:

Este análisis nos permitió tener una visión general de la EPZ ESP y generar las estrategias para cumplir las perspectivas: financiera, cliente, aprendizaje y crecimiento continuo y procesos internos, que serán la hoja de ruta al cumplimiento en el corto y mediano plazo diciembre 2023 alineado al plan de desarrollo del municipio según Línea 3: Zipaquirá verde y sostenible, Programa 38. Servicios Públicos, semillas para la vida sectores 1) vivienda y 2) Minas y Energía.

6.8. Servicios de EPZ E.P.S



Figura 4. servicios de la EPZ E.S.P

6.9. Política de Calidad

Nos comprometemos a prestar servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y catastro con calidad, continuidad y cobertura buscando una experiencia satisfactoria de las partes por medio de personal competente, sostenibilidad financiera y aportando directamente a la mejora continua de su sistema de gestión.



Figura 5. Objetivos de Calidad

7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Esta herramienta le permite a la EPZ E.S.P 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 asociadas 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.

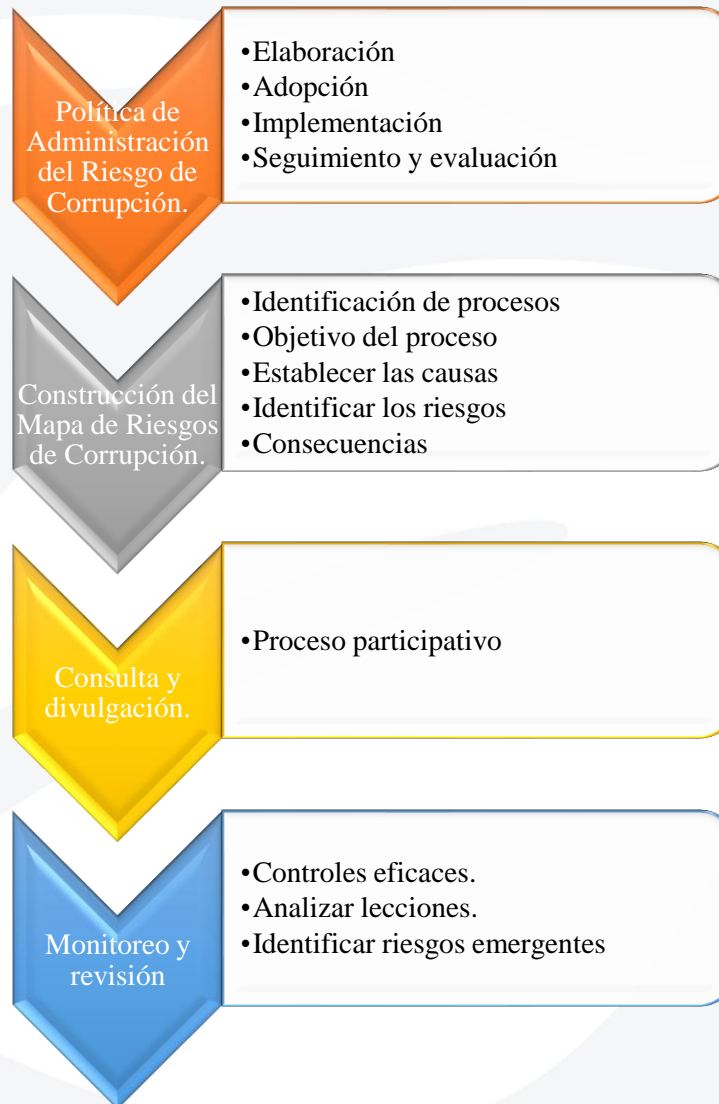


Figura 6. Subcomponentes

Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2023 - Excel

Capacitación - Asesoría en la identificación de riesgos de corrupción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

DOCUMENTO CONTROLADO

Entidad: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ E.P.Z. E.S.P.
Vigencia: 2023
Fecha publicación: ENERO 2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Componente 1:	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance por objetivo	Observaciones: Co
Subcomponente:	Objetivos y Actividades:	Meta:	Responsable:	Fecha programada Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.	Fecha seguimiento Señale la fecha en que se evalúa el cumplimiento de la actividad.	: Corresponde al número de actividades programadas.	: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el periodo.	Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el periodo.	necesarias incluir el
Subcomponente 1	Política de Administración de Riesgos Organizacionales y de Corrupción					1	0	0%	
1.1	Capacitación - Asesoría en la identificación de riesgos de corrupción.	Saber diferenciar riesgo y/o delito de corrupción dentro de cada uno de los procesos.	Jefe de planeación y desarrollo corporativo, Control Interno	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0%	
Subcomponente 2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción					1	0	0%	
2.1	Identificación de los riesgos de corrupción por medio de la matriz	Matriz mapa de riesgos de corrupción	Jefe de planeación y desarrollo corporativo, Líderes y dueños de procesos	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0	
Subcomponente 3	Garantizar una adecuada identificación y valoración de los riesgos de corrupción.					1	0	0%	
3.1	Socialización del mapa de riesgos de corrupción	Matriz mapa de riesgos de corrupción	Jefe de planeación y desarrollo corporativo, Control Interno	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0	
Subcomponente 4	Tomar acciones de mejoramiento correspondientes para evitar la materialización de los riesgos de corrupción					1	0	0%	
	Entrenamiento de matriz de riesgos.		Jefe de la Oficina de		30/04/2023				

Figura 7. 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.

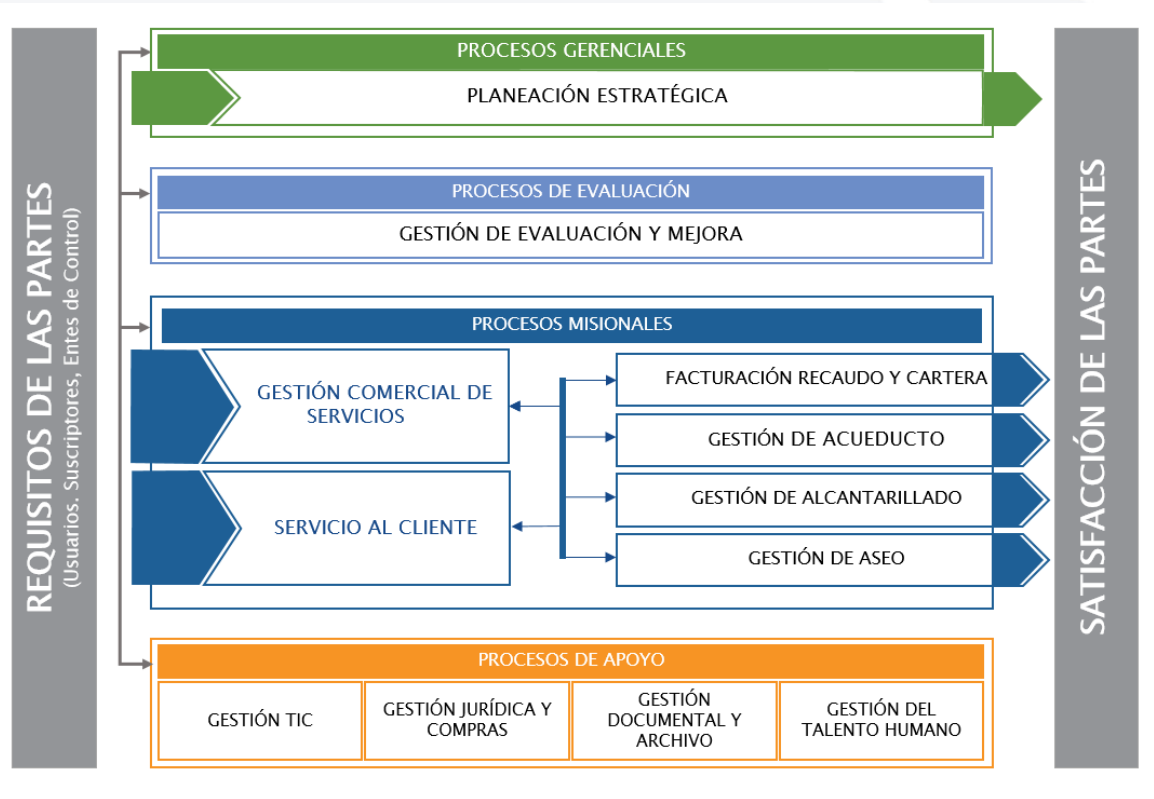


Figura 8. Ruta de procesos EPZ E.S.P.

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.

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción				
Probabilidad	Puntaje	Zona de riesgo de corrupción		
Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
Posible	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema
Improbable	2	10 Baja	20 Moderada	40 Alta
Rara vez	1	5 Baja	10 Baja	20 Moderada
Impacto		Moderado	Mayor	Catastrófico
Puntaje		5	10	20

Figura 9. Valoración del riesgo

Identificación del riesgo		Análisis del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción				Monitoreo y Revisión						
Proceso Objeto	Causa	Riesgo	Comentario	Riesgo Inherente		Riesgo Residual		Valoración del riesgo		Fecha	Actores	Responsable				
				Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto	Probabilidad	Impacto							
Planificación Estratégica Sistema de Gestión de Calidad	1) Faltas de los valores éticos 2) Fuga de información desde los canales institucionales por parte de los funcionarios y servidores públicos con respecto a sus condiciones laborales. 4) Presión interna y/o externa	Tomar información de los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la EPZ como beneficio particular	1) Uso indebido de información confidencial propiedad de la EPZ 2) Procesos administrativos, fiscales y sancionatorios.	1	10	1	10	1	10	31/08/2022	1) Solicitar correo electrónico cada vez que se requiere emplear uso diferente a la consulta de documentos explicando las razones de la solicitud 2) Cada vez que surja la necesidad de otorgar autorización a los funcionarios para realizar queries y/o recibir datos de los diferentes documentos que se encuentran desde la intranet o la oficina jurídica establecerse confidencialidad de la información de la empresa en todas las modalidades de contratación.	1) Correo electrónico 2) Intranet (autorizaciones de acceso) 3) Transparencia de acceso internet 4) Contratos en todas sus modalidades	31/12/2022	Solicitud de correo cada vez que se requieren documentos con uso diferente a la consulta	Jefe Sistema de Gestión de Calidad/Jefe Asesor Control Interno/Liberos y Cuales de procesos EPZ ESP	
				1	10	1	10	1	10	1	10	31/08/2022	1) Gestionar en las autorizaciones para acceder a los distintos documentos del SSC (internet) 2) Mantener la portada de estos papers 3) Aclaración en los contratos sobre la confidencialidad de la información	1) Control electrónico 2) Informes (autorizaciones de acceso) 3) Publicaciones periódicas de los avances de ejecución de operación en las redes sociales.	31/12/2022	Revisión informes de gestión Seguimiento a los planes de mejoramiento frente a los encuentros de satisfacción de los usuarios e informes de gestión
Planificación Estratégica Comunicaciones y Participación Ciudadana	1) Pérdida de valores éticos. 2) manipulación de las redes sociales. 3) Falta de interacción entre la Comunidad y la empresa.	Desinformación, manipulación o procesamiento de la información que se genera en consulta a la comunidad. 4) Generación de insatisfacción de la comunidad hacia la empresa.	1) Inconformidad de la comunidad ante el servicio prestado. 2) Insatisfacción en la imagen corporativa. 3) Impacto negativo en la imagen corporativa. 4) Generación de insatisfacción de la comunidad hacia la empresa.	4	10	4	10	4	10	31/08/2022	1) Incluir canales de control en Junta Directiva 2) Rendición de informes de gestión. 3) Planes de mejoramiento y correctivos frente a los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario.	1) Actas de junta directiva 2) Informe de gestión 3) Publicaciones periódicas de los avances de ejecución de operación en las redes sociales.	31/12/2022	Revisión informes de gestión Seguimiento a los planes de mejoramiento frente a los encuentros de satisfacción de los usuarios e informes de gestión	Jefatura de Comunicaciones - Subgerencia Técnica Operativa Subgerencia Comercial y Control Interno	
				3	10	3	10	3	10	3	10	31/08/2022	1) Verificar la información comunicada y boletines que serían enviados medios. 2) Código Disciplinario Único. 3) Proceso de Comunicación de acuerdo al Plan Estratégico de Comunicaciones	Socializar el Plan de Comunicaciones y generar un acta de compromiso por parte de los funcionarios.	Actas de reunión y compromisos, boletines de prensa, programas institucionales, noticias e informes de la página Web	31/12/2022
Planificación Estratégica Comunicaciones y Participación Ciudadana	1. Conducir indebidamente por parte de los funcionarios. 2. Desconocimiento de los procedimientos de comunicación 3. Intereses propios sobre las actividades a realizar desde las dependencias.	Comunicar información clasificada y/o no autorizada de la Empresa, a medio de comunicación masivos o en terreno, a cambio de la aceptación monetaria o el Favorecimiento de un tercero.	2) Publicidad engañosa 3) Pérdida de la imagen institucional	3	10	3	10	3	10	31/08/2022	1) Realizar la información comunicada y boletines que serían enviados medios. 2) Código Disciplinario Único. 3) Proceso de Comunicación de acuerdo al Plan Estratégico de Comunicaciones	Socializar el Plan de Comunicaciones y generar un acta de compromiso por parte de los funcionarios.	Actas de reunión y compromisos, boletines de prensa, programas institucionales, noticias e informes de la página Web	31/12/2022	Seguimiento a boletines de prensa y actas de compromiso	Jefatura de Comunicaciones - Subgerencia Técnica Operativa Subgerencia Comercial y Control Interno
				1	10	1	10	1	10	1	10	31/08/2022	1) Realizar Campaña que comprenda diversas acciones para socializar el Código de la Integridad de la Administración Municipal, el plan de Comunicación Pública y el Plan Estratégico de Comunicaciones. 2) Realizar campaña institucional enfocada en el compromiso adquirido con la comunidad.	1) Realizar Campaña que comprenda diversas acciones para socializar el Código de la Integridad de la Administración Municipal, el plan de Comunicación Pública y el Plan Estratégico de Comunicaciones. 2) Realizar campaña institucional enfocada en el compromiso adquirido con la comunidad.	31/12/2022	Seguimiento a publicaciones y piezas publicitarias
Planificación Estratégica Comunicaciones y Participación Ciudadana	1. Entrega de información no confidencial a terceros por las áreas. 2. Entrega de información manipulada por personas inadecuadas por parte de terceros.	Posibilidad de instrumentalización de eventos de comunicación, sobre todo y/o frente al sector público. 3. Involucramiento de beneficiarios o miembros de la comunidad para el uso inadecuado de la marca EPZ	1. Pérdida de imagen y de credibilidad institucional. 2. Involucramiento de beneficiarios o miembros de la comunidad para el uso inadecuado de la marca EPZ	1	10	1	10	1	10	31/08/2022	1) Realizar Campaña que comprenda diversas acciones para socializar el Código de la Integridad de la Administración Municipal, el plan de Comunicación Pública y el Plan Estratégico de Comunicaciones. 2) Realizar campaña institucional enfocada en el compromiso adquirido con la comunidad.	1) Realizar Campaña que comprenda diversas acciones para socializar el Código de la Integridad de la Administración Municipal, el plan de Comunicación Pública y el Plan Estratégico de Comunicaciones. 2) Realizar campaña institucional enfocada en el compromiso adquirido con la comunidad.	31/12/2022	Seguimiento a publicaciones y piezas publicitarias	Jefatura de Comunicaciones - Subgerencia Técnica Operativa Subgerencia Comercial y Control Interno	
				1	10	1	10	1	10	1	10	31/08/2022	1) Realizar Campaña que comprenda diversas acciones para socializar el Código de la Integridad de la Administración Municipal, el plan de Comunicación Pública y el Plan Estratégico de Comunicaciones. 2) Realizar campaña institucional enfocada en el compromiso adquirido con la comunidad.	1) Realizar Campaña que comprenda diversas acciones para socializar el Código de la Integridad de la Administración Municipal, el plan de Comunicación Pública y el Plan Estratégico de Comunicaciones. 2) Realizar campaña institucional enfocada en el compromiso adquirido con la comunidad.	31/12/2022	Seguimiento a publicaciones y piezas publicitarias
Gestión de Evaluación y Mejora	1) Pérdida de valores éticos 2) Presión interna y externa	No realizar las investigaciones correspondientes de acciones que afecten a la entidad de manera directa o indirecta.	1. Detrimiento patrimonial 2. Mercantilización de actos de corrupción 3. Sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales y penales. 4. Daños a la infraestructura y/o en el servicio (redes, vehículos, equipos e instalaciones) 5. Daño en imagen y nombre de la prestación del servicio.	3	20	3	20	3	20	31/08/2022	1) Cumplimiento del programa anual de auditorías 2) Seguimiento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	1) Realización de auditorías internas 2) Informes de seguimiento 3) Seguimiento al plan de acción de las auditorías internas y externas. 4) Comunicación con el comité de control interno único disciplinario	1) Actas de comité institucional de control interno 2) Proceso de investigación de control interno 3) Seguimiento a planes de mejora	31/12/2022	Jefe Asesor Control Interno y Cuales de procesos EPZ ESP	
				3	20	3	20	3	20	3	20	31/08/2022	1) Verificación de seguimiento y control por parte de los superiores en la aceptación de las características de los suministros y materiales solicitados por la empresa. 2) Verificación, seguimiento y control de entregas al almacén. 3) Verificación y control sobre formatos del SSC. 4. Auditorías internas y externas.	1) Revisión de elementos y suministros por parte de superiores 2. Informe de elementos no conformes por parte de los superiores. 3. Vigilancia y control en la llegada de elementos y suministros a la empresa. 4. Seguimiento y ejecución planes de mejora para riesgo	1) Formato Inspección de Producto. 2) Formato de Producto no conforme 3. Informe de supervisión del control 4. Reevaluación de proveedores. 5. Acciones correctivas, de mejora y riesgos.	31/12/2022
Gestión Jurídica y Compras	1) Pérdida de valores éticos 2) Casos internos y externos 3) Falta de aplicación de los mecanismos de control	Aceptación de elementos sin cumplir con las especificaciones requeridas y/o contratadas	4) Aumento en la probabilidad de la materialización de riesgos laborales y operacionales. 5. Detrimiento patrimonial. 6. Daños a la infraestructura y/o en el servicio (redes, vehículos, equipos e instalaciones) 7. Daño en imagen y nombre de la prestación del servicio.	3	10	3	10	3	10	31/08/2022	1) Comités internos de evaluación y control 2) Permisos para tener Internet en un poco mas restringido en el acceso a la documentación y de los procesos de contratación 3) Seguimiento y cumplimiento del Manual de contratación 4) Verificación Lista de chequeo según modalidad de contratación.	1) Comité de evaluación de la contratación o comité de sostenibilidad contratada 2) Realización de auditorías internas 3) Informes de seguimiento 4) Seguimiento al plan de acción de las auditorías internas y externas. 5. Comunicación con el comité de control interno único disciplinario	1) Manual de Contratación. 2) Estudios previos 3) Carpetas contractuales 4) Procedimiento de contratación. 5) Registro de contratos SIA 6. OBSERVIA, SISCOP. 7) Informes de supervisión 8) Actas de pago, mesa de liquidación.	31/12/2022	Supervisión y Seguimiento a las acciones y actividades realizadas según programación establecida	Jefe de compras y Atención a Usuarios y Cuales de procesos EPZ ESP
				3	10	3	10	3	10	3	10	31/08/2022	1) Comités internos de evaluación y control 2) Permisos para tener Internet en un poco mas restringido en el acceso a la documentación y de los procesos de contratación 3) Seguimiento y cumplimiento del Manual de contratación 4) Verificación Lista de chequeo según modalidad de contratación.	1) Comité de evaluación de la contratación o comité de sostenibilidad contratada 2) Realización de auditorías internas 3) Informes de seguimiento 4) Seguimiento al plan de acción de las auditorías internas y externas. 5. Comunicación con el comité de control interno único disciplinario	1) Manual de Contratación. 2) Estudios previos 3) Carpetas contractuales 4) Procedimiento de contratación. 5) Registro de contratos SIA 6. OBSERVIA, SISCOP. 7) Informes de supervisión 8) Actas de pago, mesa de liquidación.	31/12/2022
Gestión Jurídica y Compras	1) Inactivación por parte de los funcionarios públicos con respecto a sus condiciones laborales y profesionales 2) Presión interna o externa 3) Pérdida de valores éticos y 4) Falta de la alineación de los mecanismos de control	Sustracción y/o pérdida de elementos del Activo de la Empresa	1) Sanciones disciplinarias internas, sanciones disciplinarias, administrativas, fiscales, penales por parte de entes de control y vigilancia. 2) Pérdida. 3) Mala imagen de la empresa ante la comunidad y/o organizaciones. 4) Demandas de afrentes.	3	15	3	15	3	15	31/08/2022	1) Seguimiento y control al proceso de desmuestro. 2. Control y seguimiento a los informes de supervisión de operaciones (Liquidaruta, alcantarillado, agua y recomercialización) 4. Auditorías internas y externas.	1. Correlación entre inventario SAS, e inventario físico de trabajo 2. Planes de mejoramiento, planes correctivos y manejo de riesgo 3. Optimización del manejo de inventario. 4. Disciplina y sanciones a quienes correspondan. 5. Inventarios físicos y cédulas de almacén. 6. Comités contables.	1. Entradas y salidas de elementos de almacén. 2. Informes de inventarios físicos. 3. Planes de acciones correctivas de mejora para manejo de inventario. 4. Formularios de SIA CONTRALIBRA 5. Actas de comités contables (Bases) 6. Actas de informe de inventario semestral.	31/12/2022	Supervisión y Seguimiento a las acciones y actividades realizadas según programación establecida	Jefe de compras y Atención a Usuarios y Cuales de procesos EPZ ESP
				3	15	3	15	3	15	3	15	31/08/2022	1) Seguimiento y control al proceso de desmuestro. 2. Control y seguimiento a los informes de supervisión de operaciones (Liquidaruta, alcantarillado, agua y recomercialización) 4. Auditorías internas y externas.	1. Correlación entre inventario SAS, e inventario físico de trabajo 2. Planes de mejoramiento, planes correctivos y manejo de riesgo 3. Optimización del manejo de inventario. 4. Disciplina y sanciones a quienes correspondan. 5. Inventarios físicos y cédulas de almacén. 6. Comités contables.	1. Entradas y salidas de elementos de almacén. 2. Informes de inventarios físicos. 3. Planes de acciones correctivas de mejora para manejo de inventario. 4. Formularios de SIA CONTRALIBRA 5. Actas de comités contables (Bases) 6. Actas de informe de inventario semestral.	31/12/2022

Figura 10. Matriz de riesgos de corrupción

7.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

La política de racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la EPZ E.S.P, 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 EPZ E.S.P, 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 PQRS al interior de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ E.S.P.

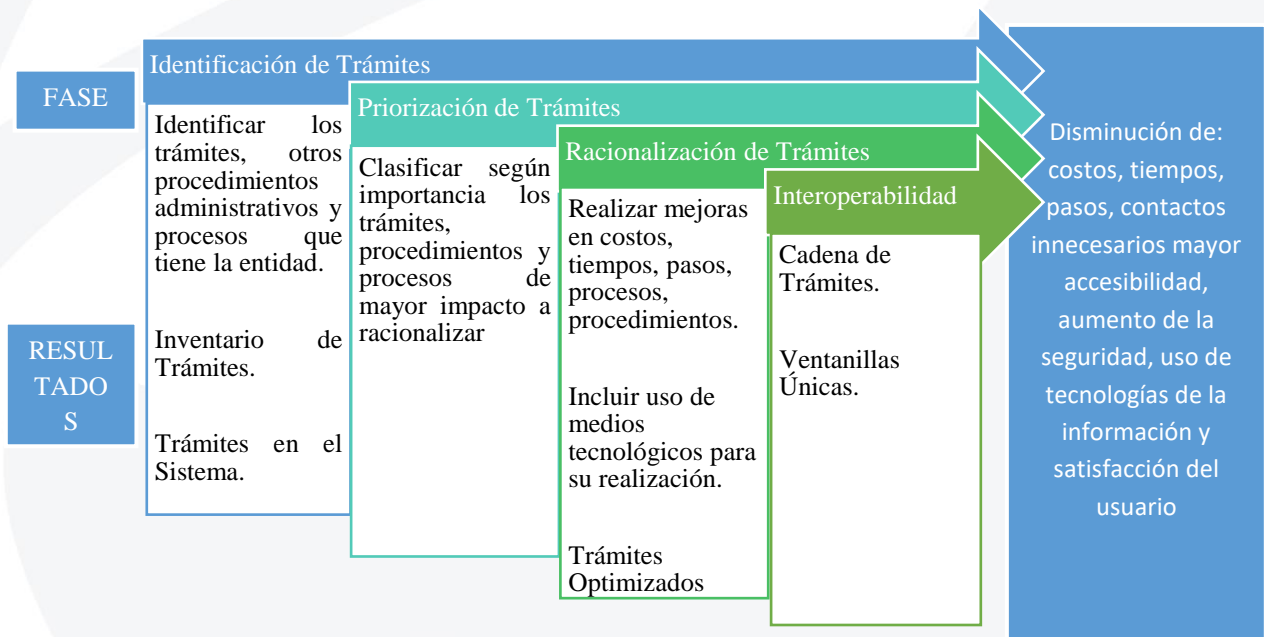


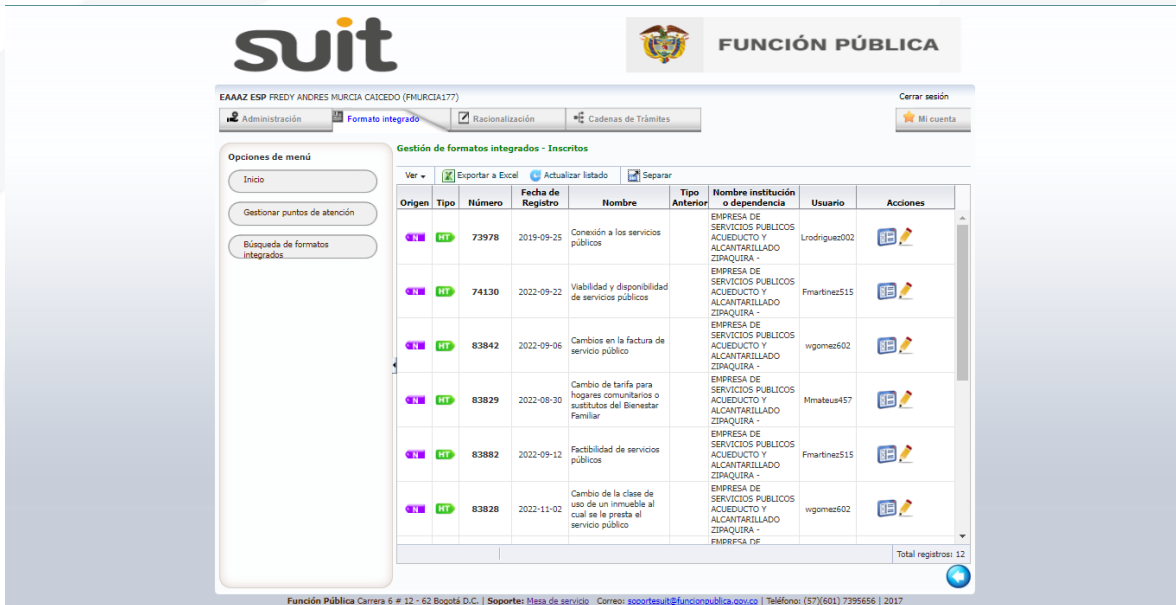
Figura 11. Proceso de Racionalización de trámites

Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2023 - Excel

Capacitación - Asesoría en la identificación de riesgos de corrupción.

Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento	Actividades Programadas	Actividades Comenzadas	% de avance por objetivo	
Componente 2: Estrategia Racionalización anti trámites									
Racionalización de trámites	1 Identificación de trámites SLUT								
	1.1	Ejecución de las estrategias de racionalización de cada uno de los trámites inscritos en la plataforma del SLUT	Racionalización de los trámites inscritos en el SLUT	Subgerencia comercial	04/08/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0%
	2 Priorización de trámites								
	2.1	Monitoreo de las estrategias de racionalización en la plataforma del SLUT	Racionalización de los trámites inscritos en el SLUT	Jefe de planeación y desarrollo corporativo	04/08/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0%
	2.2	Seguimiento y evaluación de las estrategias de racionalización en la plataforma del SLUT	Racionalización de los trámites inscritos en el SLUT	Jefe de control interno	04/08/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0%
	3 Acceso a la información para agilizar trámites								
	3.1	Socializar de manera trimestral a todos los funcionarios cuales son los trámites solicitados por los usuarios/inscriptores	Campaña de socialización y sensibilización de trámites frecuentes.	Jefe Atención al Cliente / Áreas involucradas	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0%
	3.2	Socialización de medio de pago virtual a los usuarios en las redes sociales y al respaldo de la factura.	Soporte socialización mediante facturas y redes sociales	Subgerencia comercial, Jefe de comunicaciones	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0	0%
	Componente 3: Rendición de cuentas								

Figura 12. Segundo componente: racionalización de trámites



suiit FUNCIÓN PÚBLICA

EEAAZ ESP FREDY ANDRES MURCIA CAICEDO (FMURCIA177)

Gestión de formatos integrados - Inscritos

Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
HT	HT	73978	2019-09-25	Conexión a los servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Lrodriguez002	[Iconos]
HT	HT	74130	2022-09-22	Vabilidad y disponibilidad de servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Fmartinez515	[Iconos]
HT	HT	83842	2022-09-06	Cambios en la factura de servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	wgomez602	[Iconos]
HT	HT	83829	2022-09-30	Cambio de tarifa para hogares comunarios o sustitutos del Bienestar Familiar		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Mmateus457	[Iconos]
HT	HT	83882	2022-09-12	Factibilidad de servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Fmartinez515	[Iconos]
HT	HT	83828	2022-11-02	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ - EMPRESA DE	wgomez602	[Iconos]

Total registros: 12

Figura 13. SUIIT

7.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

Para este tercer componente la EPZ E.S.P cuenta con espacios de participación en pro de la 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, publicar información referente a los servicios, programas, campañas e información general de EPZ E.S.P, así como entablar el dialogo con la ciudadanía, es por esto se tiene previsto para el año 2023 continuar desarrollando espacios de participación ciudadanía y diseñar estrategias de participación acorde a los lineamientos actuales .

La empresa está comprometida con la rendición de cuentas como parte del desarrollo de la gestión teniendo en cuenta los componentes de información deben realizarse con atributos de calidad, actualidad, pertenencia y el lenguaje claro a la comunidad en general; con esto se busca garantizar el dialogo y generar confianza por una buena gestión en la ciudadanía. Responsabilidad es un compromiso presente en las rendiciones de cuentas en el cumplimiento de la misión y políticas de calidad que se encuentran planteadas en el sistema integrado de calidad de EPZ E.S.P.

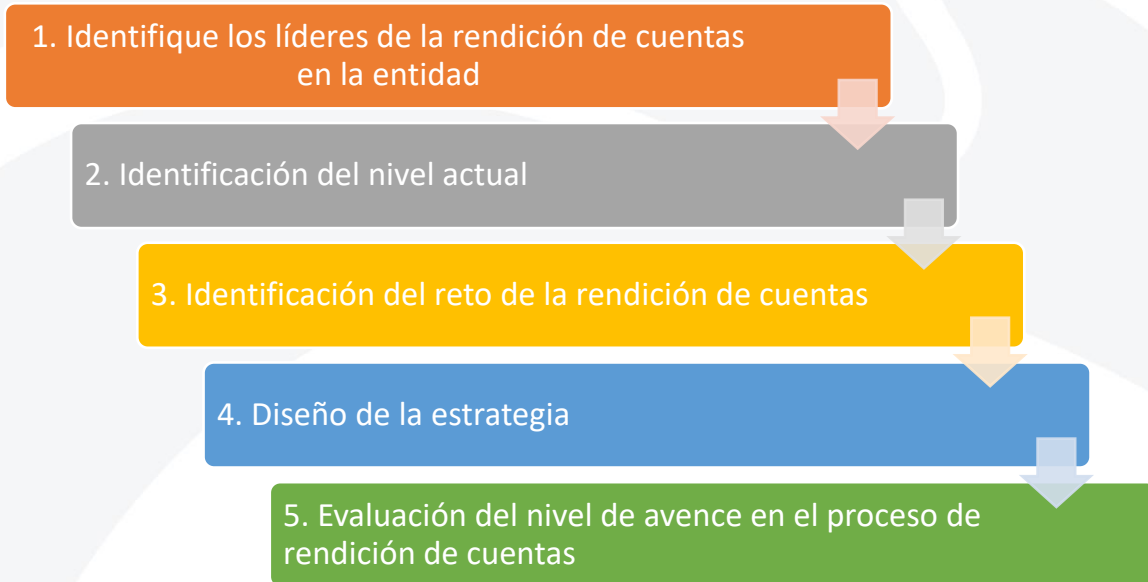


Figura 14. como se define la estrategia de rendición de cuentas

Información	Diálogo	
<ul style="list-style-type: none"> •Página web •APP móviles •Redes sociales •Boletines de prensa •Artículos de revista o periodicos •Puntos móviles •Cartelera virtuales •Boletines electrónicos •Mensajes de texto •Plataformas virtuales •Datos abiertos 	<ul style="list-style-type: none"> •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 	<ul style="list-style-type: none"> •Apartis 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 15. elementos de la rendición de cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas											
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de av			
Subcomponente 1: Información: Para rendir cuentas es necesario contar qué estrategias, recursos, actores, espacios y poblaciones participaron y se beneficiaron con las acciones desarrolladas.	1	Información							3	0	
	1.1	Publicar información referente a los servicios, programas, campañas e información general de EPZ E.S.P	Informar a la comunidad respecto a servicios y compromisos resueltos por parte de EPZ E.S.P utilizando los distintos medios de comunicación	Jefe de comunicaciones y participación ciudadana.	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0			
	1.2	Publicar informe de Gestión	Publicar la información de la gestión realizada	Jefe de comunicaciones y participación ciudadana, Jefe de sistemas y acceso a la información	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0			
	1.3	Publicar informe de Rendición de Cuentas	Publicar la información de la gestión realizada	Jefe de comunicaciones y participación ciudadana, Jefe de sistemas y acceso a la información	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0			
	1	Diálogo							5	0	
	1.1	Realizar la rendición de cuentas a la comunidad en espacio público.	Evento de rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés.	Jefe de comunicaciones y participación ciudadana	31/12/2023	30/04/2022 30/08/2022 30/01/2023	1	0			
Subcomponente 2 Diálogo: Dialogar con la ciudadanía sobre las	1.2	Realizar seguimiento a las actividades de participación ciudadana establecidas "EPZ en tu barrio"	Generar espacios de participación ciudadana	Jefe de comunicaciones y participación ciudadana.	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023	1	0			

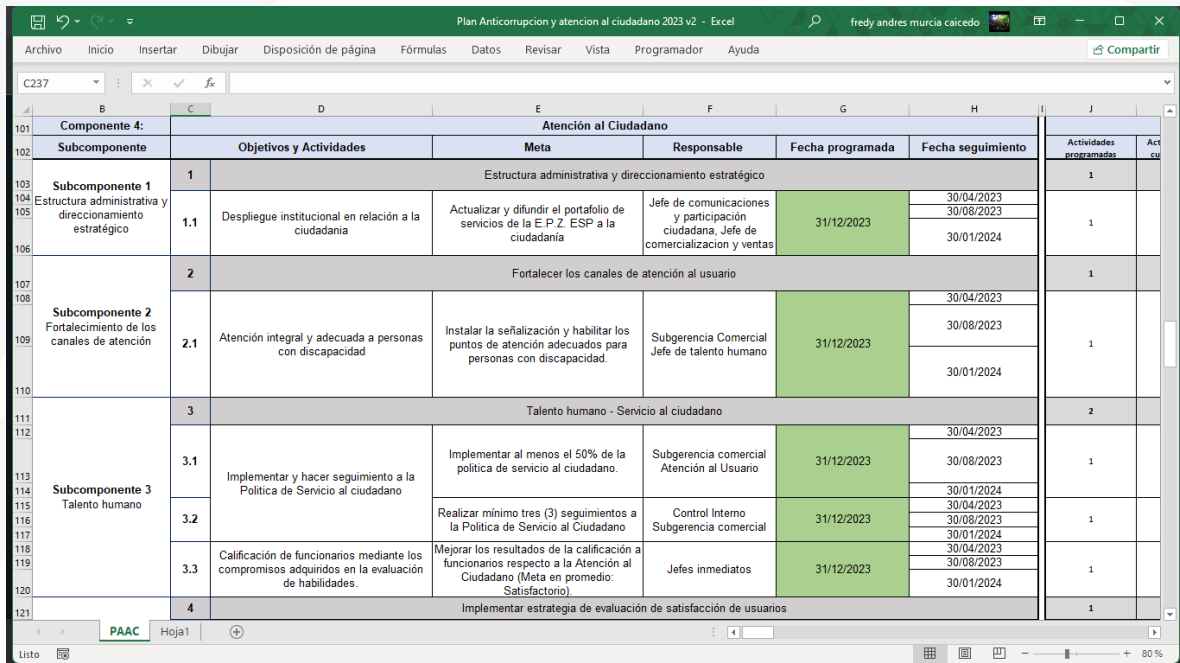
Figura 16. Tercer componente: Rendición de cuentas

7.4. CUARTO COMPONENTE: 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.



Componente 4:	Atención al Ciudadano					Actividades programadas	Act cu	
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento			
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico								
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1				30/04/2023	1		
	1.1	Despliegue institucional en relación a la ciudadanía	Actualizar y difundir el portafolio de servicios de la E.P.Z. ESP a la ciudadanía	Jefe de comunicaciones y participación ciudadana, Jefe de comercialización y ventas	31/12/2023	30/08/2023 30/01/2024	1	
Fortalecer los canales de atención al usuario								
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2				30/04/2023	1		
	2.1	Atención integral y adecuada a personas con discapacidad	Instalar la señalización y habilitar los puntos de atención adecuados para personas con discapacidad.	Subgerencia Comercial Jefe de talento humano	31/12/2023	30/08/2023 30/01/2024	1	
Talento humano - Servicio al ciudadano								
Subcomponente 3 Talento humano	3				30/04/2023	2		
	3.1	Implementar y hacer seguimiento a la Política de Servicio al ciudadano	Implementar al menos el 50% de la política de servicio al ciudadano.	Subgerencia comercial Atención al Usuario	31/12/2023	30/08/2023 30/01/2024 30/04/2023	1	
	3.2		Realizar mínimo tres (3) seguimientos a la Política de Servicio al Ciudadano	Control Interno Subgerencia comercial	31/12/2023	30/08/2023 30/01/2024 30/04/2023	1	
	3.3	Calificación de funcionarios mediante los compromisos adquiridos en la evaluación de habilidades.	Mejorar los resultados de la calificación a funcionarios respecto a la Atención al Ciudadano (Meta en promedio: Satisfactorio).	Jefes inmediatos	31/12/2023	30/08/2023 30/01/2024	1	
Implementar estrategia de evaluación de satisfacción de usuarios								
4						1		

Figura 17. Cuarto componente: Atención al Ciudadano

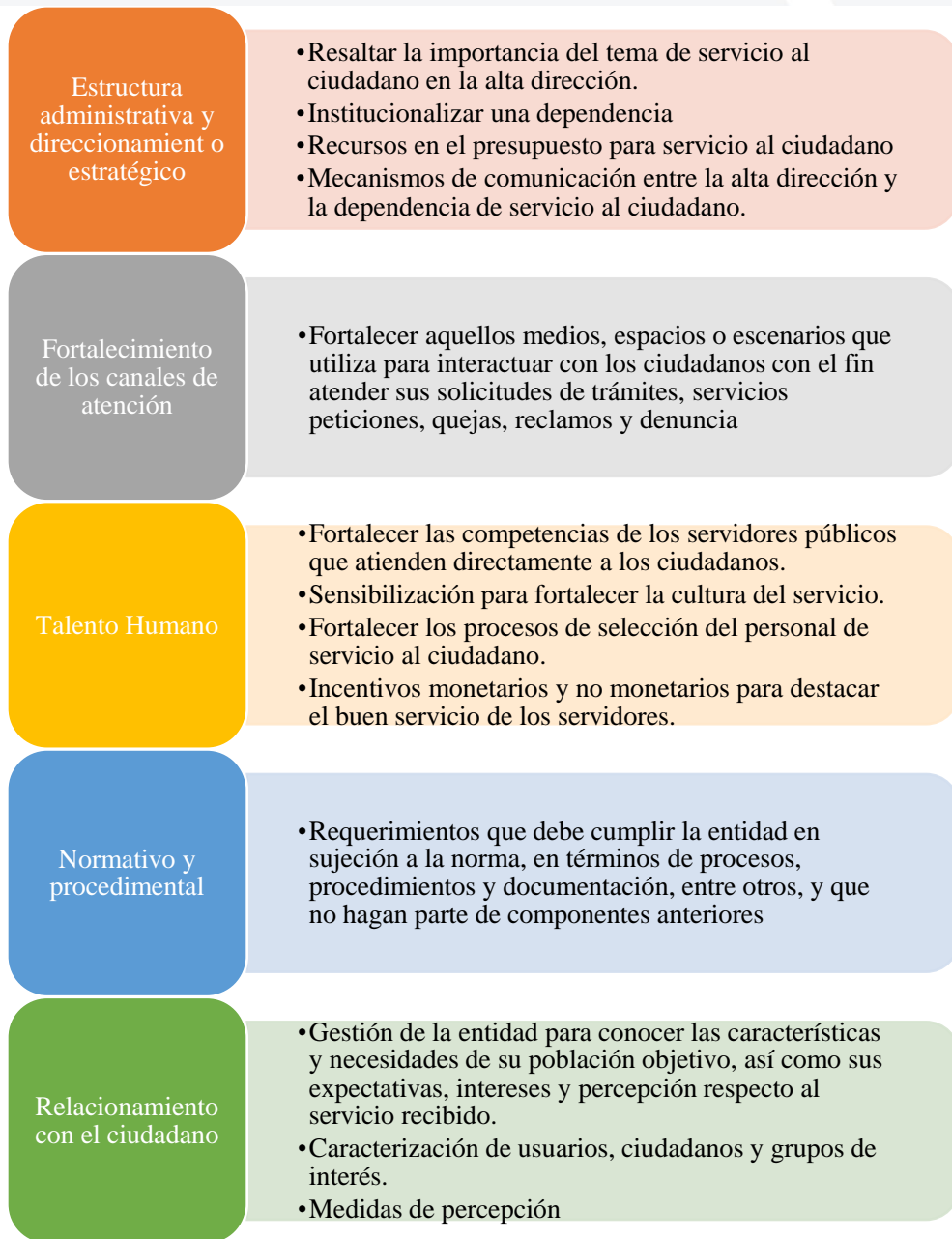


Figura 18. Subcomponentes Atención al Ciudadano

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, EPZ E.S.P seguirá optimizando su gestión con el propósito de mantener los lineamientos transparencia y calidad de la información pública, como lo es la publicación de datos abiertos así como llevar un esquema de la información a publicar en la página web y distintas redes sociales y medios de comunicación de EPZ 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.

Transparencia activa	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación proactiva de información pública • Datos abierto
Transparencia pasiva	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a solicitudes de información pública (gratuidad, oportunidad, calidad)
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Activos de Información • Índice de Información Clasificada y Reservada • Esquema de Publicación de Información • Programa de Gestión Documental • Información en formatos alternativos
Criterio diferencial de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Información en lenguas e idiomas distintos al castellano. • Accesibilidad al medio físico y electrónico
Monitoreo del acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de solicitudes de acceso a la información pública

Figura 19. Subcomponentes Transparencia y Acceso a la Información

Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2023 v2 - Excel										
Implementar la reproducción digital de los documentos de archivo, de acuerdo con lo programado en el PINAR.										
Transparencia y Acceso a la Información										
Componente 5:	Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de	
							#REF1	#REF1	No se relaciona	
	1	Cumplir con los lineamientos normativos								
	1.1	Directorio de información de servidores públicos en el SIGEP	Actualización y vinculación del 100% de las hojas de vida de servidores públicos y contratistas de prestación de servicios en el SIGEP	Jefe de talento humano, Jefe oficina asesora jurídica	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0		
	1.2	Publicación y actualización de datos abiertos.	Registro y actualización de información en datos abiertos .	Jefe de sistemas de información, control interno	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0		
	1.3	Plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos de la entidad	Formular el plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos de la entidad y aprobarlo mediante el comité de gestión y desempeño institucional.	Jefe de sistemas de información, control interno	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0		
	2	Respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios								
	2.2	Manual de la privacidad y protección de datos aplicado.	Aplicar el Manual Práctico de Privacidad y Protección de datos.	Subgerente Administrativo/ Jefe de Sistemas de Información	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0		
	2.3	Control y reporte de solicitudes de información	Generar estadística sobre el número de solicitudes de información realizadas por los usuarios.	Jefe Atención al Cliente / Áreas involucradas	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0		
	3	Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información								
	3.1	Registro o inventario de activos de información	Elaborar la Matriz del inventario de activos de información	Jefe de Sistemas de Información	31/12/2023	30/04/2023 30/08/2023 30/01/2024	1	0		

Figura 20. Quinto componente: Transparencia y Acceso a la Información

7.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales

Para fortalecer la lucha contra la corrupción, EPZ E.S.P, cuenta con un código de Integridad y 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 y den lineamientos frente a conflictos de interés, políticas de prevención de daño antijurídico, estrategias para mejorar indicadores de gestión como PGR y sensibilizar a los

ciudadanos en temas de uso eficiente de los recursos y de sensibilización ambiental, así como el uso eficiente de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

Plan Anticorrupcion y atencion al ciudadano 2023 v2 - Excel

fredy andres murcia caicedo

Archivo Inicio Insertar Dibujar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

E170 Implementar la reproducción digital de los documentos de archivo, de acuerdo con lo programado en el PINAR.

Componente 6:	Iniciativas Adicionales						Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de
Subcomponente	Objetivos y Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Fecha seguimiento				
1 Código de Integridad y Buen Gobierno						1	0		
Subcomponente 1 Código de Integridad y Buen Gobierno	1.1 Divulgar los valores institucionales	Realizar e implementar nueva campaña de divulgación de los valores institucionales de la entidad.	Jefe oficina de talento humano	31/12/2023	30/04/2023	1	0		
					30/08/2023				
					30/01/2024				
2 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control						3	0		
Subcomponente 2 Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control	2.1 Implementar guía para la identificación y trámite de conflicto de intereses.	Identificación y declaración de conflictos de interés.	Jefe oficina de talento humano, Jefe oficina asesora jurídica	31/12/2023	30/04/2023	1	0		
					30/08/2023				
					30/01/2024				
					30/04/2023				
2.2	Establecer canales para que los servidores y contratistas de la entidad presenten su declaración de conflictos de interés.	Jefe oficina de talento humano, Jefe oficina asesora jurídica	31/12/2023	30/08/2023	1	0			
				30/01/2024					
2.3	Divulgación interna de los lineamientos sobre declaración de conflictos de interés.	Divulgación interna de los lineamientos sobre declaración de conflictos de interés.	Jefe oficina de talento humano, Jefe oficina asesora jurídica	31/12/2023	30/04/2023	1	0		
					30/08/2023				
					30/01/2024				
3 Defensa Judicial						1	0		
Subcomponente 3 Defensa Judicial	3.1 Formular e implementar política de prevención de daño antijurídico	Formular Política de Prevención de Daño Antijurídico conforme a la metodología establecida por la Agencia de Defensa Jurídica del Estado	Jefe oficina asesora jurídica	31/12/2023	30/04/2023	1	0		
					30/08/2023				
					30/01/2024				

PAAC Hoja1

Listo

Figura 21. Sexto Componente: Iniciativas adicionales