

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2026

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado "AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.", es una Sociedad anónima constituida por acciones creada mediante escritura pública 323 del 25 de febrero 2013, suscribió un contrato de operación con la empresa Aquaoccidente S.A. E.S.P. quien es el encargado de la Prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en el perímetro urbano del municipio Palmira, y 11 corregimientos del municipio de Palmira departamento del Valle del Cauca.

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., establece el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con la Ley 1474 de 2011, que en el Artículo 73 dice: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el Decreto 2641 del 2012, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015"

2. METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

La metodología para construir esta estrategia que está a cargo del Programa Presidencial de la Modernización, eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy secretaria de transparencia.

3. ALCANCE

Este documento "Plan Anticorrupción y atención al ciudadano" aplica a todos los funcionarios y contratistas de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en la ejecución de los procesos y en el desarrollo de sus funciones.

4. OBJETIVOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

➤ OBJETIVO GENERAL

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; hacer un informe de gestión, fortalecer la participación ciudadana; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. Lo anterior, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

➤ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer visible la gestión de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

5. MARCO NORMATIVO

- En la Constitución Política de Colombia se consagraron principios para la lucha contra la corrupción administrativa, de igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y establecido la **responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Artículos relacionados con la Lucha contra la Corrupción: Arts. 23, 90, 122 al 129. 163, 164, 209 y 270.**
- Decreto 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimiento innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 1437 de 2011, El Código Contencioso Administrativo, consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.

- Decreto Ley 126 de 1976, por el cual se dicta el Estatuto de Inhabilidades e incompatibilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- Ley 617 de 2000. Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto.
- Decreto 1421 de 1993. Se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del pago público Nacional.
- Decreto 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 795 de 2003. Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- Ley 819 de 2003. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011. 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.
- Ley 1712 de 2014. 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.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y Protección del derecho a la participación democrática.

6. COMPONENTES ESTRATÉGICOS

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., cuenta con cinco estrategias con el objeto de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios, con oportunidad, calidad e innovación.

1. Estrategia Anticorrupción - (Mapa de riesgo de corrupción).
2. Estrategia Atención al Ciudadano – (Plan de Servicio al Ciudadano).
3. Informe de gestión.
4. Procedimientos para la atención de PQRS. (Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)
5. Mecanismo para la transparencia y Acceso a la información.

6.1. ESTRATEGÍA ANTICORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Ley 1474 de 2011. 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. Artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano."

➤ CLASIFICACIÓN DEL RIESGO

Se elaboró la matriz de identificación del riesgo, detallando los riesgos jurídicos, de contratación, gestión financiera, secretarial, ingeniería y de supervisión que pueden llegar a afectar el normal funcionamiento y operación de la empresa.

La política de administración del riesgo está liderada por el representante legal de la empresa y se realiza seguimiento mediante el comité de Asesor de Buen Gobierno, quien, a su vez, hace las veces de Control Interno.

Para la administración de los riesgos, en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P, se adoptó el Mapa de riesgos mediante la Resolución No 035 del 31 de octubre de 2016, el cual permite identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los objetivos de la empresa. En consecuencia, se realiza el seguimiento a los mismos, a través del autocontrol que se hace en el Comité de Buen Gobierno, quien, a su vez hace las veces de Control interno de la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

El documento mencionado anteriormente, incluye entre otros riesgos, los riesgos de corrupción de la empresa, los cuales son descritos a continuación,

 NIT 900.596.967-9 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.					
ÍTEM	RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE APLICACIÓN
			ACTIVIDADES		
1	Contratación sin el lleno de los requisitos de Ley.	<ul style="list-style-type: none"> - Control de términos. - Normas claras aplicadas. - Estudios del sector - Manual de contratación 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar correctamente el manual de contratación. 2. Ser cuidadoso de las normas constitucionales y legales. 3. Ajustarnos a los estatutos. 	Gerente general	01/01/2026 al 31/12/2026
2	Control inadecuado de la caja menor.	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución de caja menor. - Procedimiento caja menor. - Plantilla en Excel para registro diario de caja menor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar el procedimiento del manejo de caja menor. 2. Realizar arqueos de caja menor. 	Gerente general	01/01/2026 al 31/12/2026
3	Falta de control de la ejecución del contrato de operación.	<ul style="list-style-type: none"> - Matrices de revisión de procesos de supervisión - Actas de Monitoreo permanente. - Una empresa supervisora del contrato de operación. - Comité de supervisión. - Comité técnico y fiduciario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Exigir pólizas de cumplimiento estatal. 2. Póliza responsabilidad civil y póliza de salarios. 3. Póliza de seguro multiriesgo. 4. Póliza de responsabilidad civil por daños a terceros. 5. Verificar las pólizas y/o garantías del contrato de operación. 6. Realizar supervisión y seguimiento obras incluidas en el POI y PAOI y monitoreo a las obras del fondo perdido. 	Gerente general	01/01/2026 al 31/12/2026

➤ **MANUAL DE CONTRATACIÓN**

La empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., mediante el Acta No 002, de reunión extraordinaria de Junta Directiva, expide el Manual de Contratación, el cual es actualizado mediante Acta No. 045 de reunión extraordinaria de Junta Directiva de noviembre 20 de 2023, de acuerdo con el Artículo 31 de la Ley 142 de 1994: RÉGIMEN DE LA CONTRATACIÓN: "Los contratos que celebren las entidades estatales que prestan los servicios públicos a los que se refiere esta ley no estarán sujetos a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, salvo en lo que la presente ley disponga otra cosa". Lo anterior significa que la regla en materia de actos y contratos de la empresa de servicios públicos se manejan por el régimen privado, por lo cual los procedimientos contractuales, pueden ser libremente fijados por la empresa, a través de su manual de contratación.

- ✓ Aspectos relacionados con la contratación de la empresa

Colombia Compra Eficiente recomienda que los procesos de Contratación de las Entidades Estatales de régimen especial tengan las mismas etapas de las demás Entidades Estatales, es decir, que tengan una etapa en la que planeen las compras que se van a realizar, otra en la que se lleve a cabo la selección del contratista, otra correspondiente a la ejecución y terminación del proceso de contratación. En consideración de lo anterior, a partir del mes de julio de 2018, se determinó en la empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., publicar en la plataforma del SECOP II todos los contratos celebrados por la entidad.

➤ MONITOREO DE CONTRATOS

Los Estatutos sociales de la empresa de Acueducto y alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., estable en el ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO - ATRIBUCIONES. "Son atribuciones del Gerente General, además de las señaladas en los presentes estatutos y en la ley, las siguientes:

Numeral 8: Celebrar el contrato de operación de acueducto y alcantarillado con el socio con acciones de OPERADOR o con el operador especializado o la persona prestadora con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios, en servicios públicos, según sea el caso, previo agotamiento del procedimiento contractual previsto en el manual de contratación de la sociedad y las normas de servicios públicos y regulatorias vigentes. Para estos efectos, el primer contrato de operación que se suscriba no se requerirá de la autorización de la Junta Directiva, sino de la Asamblea Preliminar de Fundadores. En caso de que se requiera celebrar posteriores contratos de operación, se deberán seguir las reglas previstas en el numeral 27 del Artículo Cuadragésimo Segundo de los presentes estatutos".

En cumplimiento a lo anterior, la empresa de Acueducto y alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., celebra un contrato de operación con la empresa Aquaoccidente S.A. E.S.P., cuyo objeto es: CLAUSULA SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO: "La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en el área de operación del municipio de Palmira, definida en los términos de Referencia de la invitación pública y en el presente contrato de operación, así como las actividades de Interventoría técnica, administrativa y financiera de las obras que se contraten para el cumplimiento del objeto".

Este contrato se firma el 06 de septiembre de 2013 y para la fecha se han realizado cinco Otro sí.

OTRO SI No 1, firmado el 29 de diciembre de 2015
OTRO SI No 2, firmado el 10 de octubre de 2016
OTRO SI No 3, firmado el 26 de diciembre de 2018
OTRO SI No 4, firmado el 28 de diciembre de 2023
OTRO SI No 5, firmado el 03 de octubre de 2025

Así mismo, en el ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO – ATRIBUCIONES, Numeral 5 se establece: “Contratar la empresa que ejecutará la supervisión técnico operativa, comercial y financiera del contrato de operación que se suscriba con el socio con acciones de OPERADOR o con el operador especializado o la persona prestadora con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios, en servicios públicos, de acuerdo con la selección hecha por la Junta Directiva y coordinar y facilitar el ejercicio de esta función de auditoría y supervisión.

El supervisor del contrato de operación, deberá entregar los informes a que se refiere el Numeral 17 del Artículo Cuadragésimo Segundo de los presentes estatutos, entregar a más tardar el último día hábil del mes de enero de cada año, un informe detallado sobre la ejecución del mismo y éste servirá de soporte para determinar el reconocimiento y pago de la prima de productividad del socio con acciones de OPERADOR en virtud de dicho contrato.”

En virtud de lo anterior, la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., suscribió el contrato de supervisión con la firma supervisora Brain Ingeniería SAS, el día 11 de diciembre de 2014, cuyo objeto contractual está establecido en la CLAUSULA SEGUNDA – OBJETO: “El SUPERVISOR se obliga a realizar las funciones de SUPERVISION del Contrato de Operación suscrito entre la EMPRESA y AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P mediante el control y la vigilancia sobre el cumplimiento de las obligaciones del prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en el Municipio de Palmira de acuerdo con el área de prestación previsto en el contrato de operación o el que las partes en dicho contrato acuerden ampliar.

Estas actuaciones estarán dirigidas a verificar y asegurar el cumplimiento del objeto y los términos del Contrato de Operación, en especial con la realización de todas las actividades financieras, administrativas, técnico operativas, comerciales y ambientales y tareas indispensables para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con calidad, eficiencia, continuidad y regularidad, según las metas e indicadores pactadas en dicho contrato y según lo previsto en i) las Leyes, particularmente la Ley 142 de 1994 y sus normas reglamentarias, ii) la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, iii) cualquier normatividad aplicable al operador y al contrato, iv) el Contrato de operación, sus anexos, los términos de referencia

y las adendas del proceso de selección del operador, v) la oferta presentada por el operador con ocasión del proceso de selección y vi) el Anexo Técnico Operativo Definitivo”...

En cumplimiento a lo establecido en los estatutos sociales de la empresa ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO - ATRIBUCIONES, numeral 2. “Dirigir, coordinar, vigilar, controlar y evaluar la ejecución y cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, programas y proyectos inherentes al objeto de la sociedad y articular con el socio con acciones de OPERADOR o con el operador especializado o la persona prestadora con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios, en servicios públicos, según sea el caso, la adecuada ejecución del contrato de operación suscrito con éste y hacer un monitoreo general de su cumplimiento, sin perjuicio de las acciones y gestiones a cargo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados o quien haga sus veces y de la empresa especializada que haya de realizar la supervisión técnico operativa, comercial y financiera del contrato”, Aguas de Palmira S.A. E.S.P. realiza el monitoreo al contrato de Operación, a través de la revisión de los informes presentados por la firma Supervisora Brain Ingeniería SAS, utilizando la matriz de seguimiento elaborada por la empresa, así mismo, realiza visitas de campo, reuniones o mesas de trabajo y participa en Comités Técnicos, Fiduciarios y de Supervisión.

➤ **PROCEDIMIENTO PARA EL MONITOREO DEL CONTRATO DE OPEACION Y DEL CONTRATO DE SUPERVISIÓN, (adoptado mediante resolución 032 del 30 de octubre de 2019).**

Mediante este documento se establece el procedimiento para el monitoreo que realiza la empresa a través de los informes presentados por Brain Ingeniería SAS y/o Aquaoccidente S.A. E.S.P., en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de operación suscrito entre Aguas de Palmira S.A. E.S.P. y Aquaoccidente S.A. E.S.P. y en el contrato de supervisión suscrito entre Aguas de Palmira S.A. E.S.P. y Brain Ingeniería SAS.

6.2. ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO – (PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO).

Aguas de Palmira S.A. E.S.P. con el fin de fortalecer los mecanismos de atención al cliente y garantizar la transparencia de la entidad, ha implementado diferentes canales de atención, por medio de los cuales, la ciudadanía en general podrá realizar las consultas requeridas y recibir una atención oportuna y trato digno.

CANALES DE ATENCIÓN AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Atención presencial	Carrera 10 # 27-01 / Barrio Fátima	Lunes a jueves 7:30 am – 12:30 pm – 2:00 pm a 5:00 pm y viernes 7:00 am a 1:00 pm
Escrito	Sistema de atención al ciudadano - Formulario contáctenos	http://www.aguasdepalmira.com/formulario-de-contactenos/	El aplicativo del portal web está activo las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se tramitan en días hábiles.
	Correo electrónico	secretariagerencia@aguasdepalmira.com	El correo electrónico está activo las 24 horas, sin embargo, las solicitudes se tramitan en días y horario hábiles
Telefónico	Línea telefónica	+57 602 2855433	Lunes a jueves 7:30 am – 12:30 pm – 2:00 pm a 5:00 pm y viernes 7:00 am a 1:00 pm

Aguas de Palmira S.A. E.S.P., con el fin de procurar mejorar cada día sus estrategias de atención al ciudadano ha desarrollado diferentes lineamientos y planes institucionales.

- **PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO (adoptado mediante resolución 024 del 07 de septiembre de 2019).**

El objetivo de este plan es fortalecer y divulgar los canales de atención presenciales y no presenciales establecidos por la entidad para brindar una mejor atención al ciudadano.

- **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

Aguas de Palmira reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la carta de trato digno al ciudadano, en la que reitera los derechos que le corresponden a toda la ciudadanía y establece los diferentes canales de atención habilitados para garantizar sus derechos.

- **MANUAL DE POLITICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (adoptado mediante resolución 039 del 01 de diciembre de 2016).**

Establece las políticas de control para garantizar la protección de datos personales transmitidos y recibidos de parte de los clientes, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 en la cual se dictan disposiciones generales para la

protección de esta información, y el Decreto 1377 de 2013 que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

➤ **PLAN ANTITRÁMITES (adoptado mediante resolución 009 del 22 de febrero de 2020).**

La empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., de conformidad con la ley y normas complementarias elabora el Plan Antitrámites de la entidad, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara y de cara a la comunidad de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción y en especial, atendiendo las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

6.3. INFORME DE GESTIÓN

Aguas de Palmira presenta cada año su informe de gestión para aprobación ante la Junta Directiva de la empresa, de acuerdo a lo indicado en el numeral 6 del Artículo Cuadragésimo Segundo, de los Estatutos Sociales de la Empresa, para posteriormente presentarlo ante la Asamblea General de Accionistas, de conformidad con lo establecido en el numeral 14 del artículo vigésimo noveno – Funciones de la Asamblea General de Accionistas de los Estatutos Sociales de la empresa.

➤ **INFORME DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley No 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, artículo 156 Reportes del responsable de control interno: “El artículo 14 de la Ley 87 de 1993, modificado por los artículos 9 de la Ley 1474 de 2011 y 231 del Decreto 019 de 2012, quedará así: Artículo 14. ... El jefe de la Unidad de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces deberá publicar cada seis (6) meses, en el sitio web de la entidad, un informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno, de acuerdo con los lineamientos que imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

En aquellas entidades que no dispongan de sitio web, los informes a que hace referencia el presente artículo deberán publicarse en medios de fácil acceso a la ciudadanía.

Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten.”

En la empresa Aguas de Palmira, el Comité Asesor de Buen Gobierno es quien realiza las veces de Control interno de la entidad. Este publicará cada seis meses el informe de evaluación independiente del estado del sistema de control interno.

6.4. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRS. (LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS)

Aguas de Palmira S.A. E.S.P. conforme a las normas legales, establece el procedimiento para la recepción, atención, trámite y respuestas de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias en aplicación de los señalamientos de ley.

Mediante la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, Artículo 76: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.", así mismo la Constitución Política de 1991, establece en el artículo 23 que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de intereses general o particular y a obtener pronta resolución..."

De conformidad con lo anterior, Aguas de Palmira S.A. E.S.P., elaboró el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Versión 05 del 03 de junio de 2025. En este documento se implementa la metodología para la recepción, atención, trámite y respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, que presenten los ciudadanos, ya sea, de manera verbal y/o escrita a través de los diferentes canales institucionales de atención.

6.5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Aguas de Palmira S.A. E.S.P. con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, expidió la resolución 033 del 04 de octubre de 2016, por medio de la cual se adopta la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad e información

Así mismo, con el fin de garantizar la transparencia y acceso a la información Pública habilitó la página web www.aguasdepalmira.com, utilizada como una herramienta eficiente de información, para el cumplimiento de los principios de celeridad, economía, eficacia, eficiencia, igualdad, planeación, publicidad, responsabilidad y transparencia que rige no solo las actuaciones de la empresa, sino también sus actos en materia de contratación.

La página web ha sido actualizada conforme a la Ley 1712 de 2014, 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, igualmente, de acuerdo con las directrices que especifica el diligenciamiento de la información en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA por parte de los sujetos obligados.

Además, la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., en cumplimiento de sus estatutos sociales y la normatividad colombiana que regula la actividad de la empresa y que son fuente de organización, ha elaborado y adoptado planes, manuales y procedimientos, que permiten el cumplimiento del objeto social de la empresa los cuales son publicados en la página web de la entidad.

➤ **PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍA Y LA INFORMACIÓN DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., (adoptado mediante resolución 051 del 17 de diciembre de 2019).**

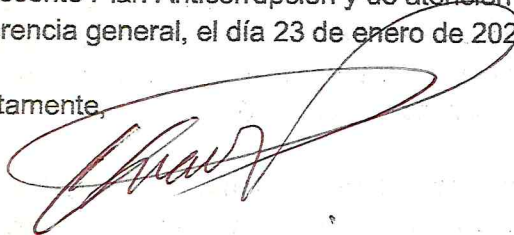
Este plan contiene las estrategias tecnológicas propuestas por Aguas de Palmira S.A. E.S.P. que busca fomentar un progreso general a través de las estrategias de gobierno digital, para contribuir en la construcción de un gobierno más eficiente, transparente, participativo, cercano y que genere progreso a la ciudad, alineados con el Mapa de riesgos y las políticas de seguridad y privacidad de la información para asegurar una gestión institucional orientada a resultados.

7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

El seguimiento del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano se realizará de conformidad con la realización del Comité Asesor de Buen Gobierno, quien, a su vez, hace las veces de control interno, y su publicación en la página web de la empresa será a más tardar 10 días después de haberse realizado el comité.

El presente Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, vigencia 2026, se aprueba por la gerencia general, el día 23 de enero de 2026.

Atentamente,



GUILLERMO SERRANO PLAZA
Gerente General