

POLÍTICA DE INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD

JAIME DAVID ROA
Agente Especial

ROSARIO ORTEGA B UELVAS
Directora Administrativa y -financiera

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DEL CARMEN DE BOLÍVAR
ACUECAR SA ESP**

2021

PRESENTACIÓN

Ponemos a consideración la presente política de Integridad, Transparencia y Legalidad como instrumento de planificación estratégica de la Empresa de servicios públicos de acueducto y alcantarillado del Carmen de Bolívar “**ACUECAR SA ESP**”, con el objeto de que sea conocida y aplicada por todos los funcionarios y colaboradores de la empresa, con el fin de garantizar la disponibilidad y publicidad de información, de legalidad y de transparencia institucional.

En los tiempos que afrontamos de restricción de la movilidad y de la interacción personal, las entidades públicas tenemos el deber de garantizar, con más énfasis, la disponibilidad y entrega de información a través de canales y de medios virtuales, electrónicos o digitales, que faciliten el acceso ciudadano y promuevan el control social, y en última, mejoren la confianza de nuestros usuarios y de la sociedad en general.

Esta política traza unos compromisos claros para ACUECAR SA ESP, que van desde velar por el cumplimiento de la Política, hasta la denuncia de comportamientos que le sean contrarios. Busca garantizar el acceso a la información pública que producimos y poseemos, para que se haga en forma íntegra, eficiente, oportuna, clara, veraz y con calidad; promoviendo su uso responsable y favoreciendo el control social para fomentar la participación de la sociedad en nuestra gestión.

Para asegurar el ejercicio fundamental de acceder a la información pública consagrado en el artículo 73 de la constitución política, desarrollado por la ley estatutaria 1712 de 2017 y por el decreto 103 de 2015, y consolidarnos como un gobierno abierto, dispuesto al escrutinio público y al control y diálogo de la sociedad, esta política se fundamenta en el deber legal de divulgar toda información pública y de interés general, sin que medie ninguna solicitud; así como de responder de buena fe, de forma idónea, completa, veraz y oportuna las solicitudes de acceso a la información pública, sin dilaciones ni impedimentos administrativos de ninguna naturaleza.

Este instrumento de planeación busca fortalecer las relaciones con la ciudadanía, a través de la facilitación de su participación en la gestión de la empresa, de la promoción de la rendición de cuentas y del control social, sustentado
Carrera 52 No. 25 43 Barrio Centro, Tel.(5)6862822 - El Carmen de Bolívar (Bolívar)
Contactenos.acuecar@gmail.com www.acuecar.com

en un enfoque de cohesión con la sociedad civil y de articulación en la lucha contra la corrupción.

Esta política está articulada con las demás disposiciones institucionales de ACUECAR SA ESP; y en especial, con el plan de gestión, por lo que esperamos que sea una guía oportuna y eficaz para ser más transparentes, para ser referentes municipales y departamentales sobre la materia, y que propicie mayor confianza de nuestros usuarios, y de la ciudadanía en general.

ANTECEDENTES

Los antecedentes técnicos de la Política de Integridad, Transparencia y Legalidad los ubicamos en tres elementos: i) La noción del gobierno abierto del agente especial de la empresa y de su equipo de trabajo, ii) los diagnósticos y evaluaciones institucionales en materia de transparencia y sobre riesgos de corrupción en la administración, y iii) y los antecedentes normativos en que se desenvuelve la transparencia y la lucha contra la corrupción en Colombia.

i) Noción del gobierno abierto

En primer lugar, la noción de democracia del agente especial y de su equipo descansan sobre la premisa de una gestión responsable, transparente y propositiva sobre los recursos públicos, planes, programas, proyectos y acciones de gobierno. Por esta razón, la política promueve la transparencia en todas las actuaciones de la empresa, procurando la apropiación de la sociedad sobre los asuntos públicos, y la interacción con el Estado, de modo que contribuyan al desarrollo de ACUECAR SA ESP.

4

ii) Diagnóstico institucional

Una evaluación sobre Transparencia Institucional realizada con apoyo de la Fundación Tecnológica de la Región del Caribe Colombiano en el mes de mayo de este año, indagó sobre las garantías de acceso a la información pública y los niveles de cumplimiento sobre la información mínima obligatoria a la que estamos obligados a publicar; dio cuenta del gran desafío que afrontamos en ese tema, y reveló las oportunidades para mejorar y fortalecer nuestra gestión y los indicadores de cumplimiento en materia de transparencia.

En el capítulo de Diagnóstico de este documento relacionamos los aspectos técnicos, consideraciones y hechos relevantes derivados de la evaluación institucional sobre el cumplimiento de los estándares de transparencia.

iii) Antecedentes normativos

Carrera 52 No. 25 43 Barrio Centro, Tel.(5)6862822 - El Carmen de Bolívar (Bolívar)
Contactenos.acuecar@gmail.com www.acuecar.com

La ley estatutaria 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública es el principal instrumento normativo que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia consagrado en el artículo 74 de la constitución política.

Esta Ley, tiene como principal propósito, que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

El Decreto 103 de 2015 reglamentó la implementación y cumplimiento de la ley estatutaria 1712 de 2014, en los temas relacionados con la gestión de la información pública, en cuanto a: su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuestas a solicitudes de acceso a esta, la determinación sobre las excepciones sobre la información clasificada y reservada, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

La Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las Tic tiene establecido los lineamientos sobre los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para recepción de solicitud de acceso a la información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad en los medios electrónicos.

La información mínima obligatoria que las entidades deben publicar, de acuerdo con la ley estatutaria 1712 de 2014 y en atención a los postulados de la Estrategia Gobierno en Línea, **fue clasificada en diez (10) categorías** así: mecanismos de contacto, información de interés, estructura orgánica y talento humano, normatividad, presupuesto, planeación, control, contratación, trámites y servicios e instrumentos de gestión de la información.

El Decreto 1499 del 2017 estableció que la Transparencia y acceso a la información pública en el marco de la lucha contra la corrupción, es una de las

políticas de gestión y desempeño institucional rectoras del Modelo Integrado de Planeación y Gestión “MIPG” para las entidades públicas que cumplen la función administrativa del Estado, de manera que esta política hace parte de la quinta dimensión del “MIPG”, denominada “información y comunicación”, y tiene por propósito garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública a través de la divulgación activa de la información pública y la respuesta de buena fe, de forma veraz y oportuna, a las solicitudes de acceso a la información pública.

Por otra parte, en el año 2018 Colombia firmó un acuerdo de adhesión a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), como país miembro. Para ello, el gobierno se comprometió con un conjunto de reformas consideradas prioritarias por la OCDE, entre ellas, las tendientes a extender los beneficios de los principios de gobierno abierto de transparencia, rendición de cuentas, integridad y participación ciudadana

La OCDE, ha definido el principio de transparencia como *"una cualidad o característica de la conducta individual o del comportamiento organizacional, que también puede ser considerada como una virtud individual y organizacional que lleva a las personas a actuar de conformidad con los valores, las normas y las reglas"* (OCDE, 2009) y a la integridad como *"la alineación consistente con, y el cumplimiento de, los valores, principios y normas éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados, en el sector público."*

6

La Ley 1955 de 2019 - Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022 “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”- plantea como uno de sus objetivos, mejorar la percepción de la transparencia e integridad de las instituciones públicas, y el pacto por la legalidad para combatir la corrupción de la mano de la ciudadanía; por eso contempla facilitar la transparencia y la participación a través del aprovechamiento de los medios tecnológicos, y el fortalecimiento de los sistemas de información para la transparencia, con mecanismos accesibles para los ciudadanos, las veedurías y los organismos de control.

El gobierno de Colombia, a través de la Vicepresidencia de la República y la Secretaría de Transparencia ha suscrito con la mayor parte de los gobernadores y alcaldes del país, pactos pro la Transparencia y la integridad para afianzar el

compromiso legal y ético de implementar la estrategia de integridad pública denominado la “**ruta por la transparencia e integridad**”, con el objeto de promover entidades territoriales eficientes, que cierren brechas y que lo hagan con buena gobernanza.

2. DIAGNÓSTICO Y COMPROMISOS.

En este capítulo detallamos las dificultades que nos han impedido cumplir con las exigencias sobre la transparencia institucional y con los estándares de publicación; de igual forma, detallamos las oportunidades de mejoras que hemos identificado.

En mayo de 2021 se hizo una evaluación técnica sobre el grado y calidad de la publicación y divulgación de la información pública mínima obligatoria que la que la Empresa ACUECAR SA ESP tiene el deber de difundir a través de su página web institucional, de conformidad con los lineamientos y la relación de información contenida en la Resolución No 3564 del 2015 del Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones.

La evaluación consistió en confrontar la información publicada por la entidad en el link de transparencia del portal institucional con la información reglamentaria que debe publicarse. Como resultado de la evaluación se encontró que ACUECAR SA ESP obtuvo una calificación de **2,7%** de cumplimiento, la cual la ubicó en un Rango Crítico y, llevó a un gran desafío que hoy hemos superado.

La evaluación se sustentó en la revisión de ciento setenta y tres (73) criterios o elementos mínimos exigidos por la ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3654 de 2015 del Min tic, sobre informes, reportes, esquemas e información en general, relacionados en el anexo 1 “*Estándares de Publicación y Divulgación de la Información*” de la resolución mencionada. Además de la publicación y su ubicación en los sub-enlaces indicados; también se evaluó la actualidad, veracidad, integralidad, accesibilidad y aptitud de ser reutilizable la información.

De acuerdo con la evaluación se conceptúo que ACUECAR SA ESP no viene cumpliendo históricamente con niveles aceptables de transparencia, sobre todo que ha carecido del enlace o sitio especial para la Transparencia institucional que exige el artículo 4 del decreto 103 de 2015, exponiéndola a dificultar el acceso a la información pública, a desmotivar el control social, y a enfrentar reproches ciudadanos.

Identificamos diversas causas respecto a esa problemática, como poca difusión de los lineamientos de Transparencia institucional, inexistencia de procedimientos regulatorios de la transparencia en la empresa, desconocimiento de las exigencias de la ley estatutaria 1712/14 y de la resolución 3564/15 del Min tic y, poco compromiso por parte de los líderes de procesos de la empresa.

Se advirtió que las dificultades que le impiden a la Empresa de ACUECAR SA ESP, lograr altos estándares de calidad representan una oportunidad para reorientar el compromiso de la organización hacia el cumplimiento de la política de transparencia, a través del desarrollo de una nueva cultura institucional basada en la lucidez de la gestión y sus resultados, y en promover el escrutinio público, como factores determinantes para generar mayor confianza ciudadana y fortalecer las relaciones Estado – Ciudadano.

Una de las principales tareas que debe impulsar la Empresa es sensibilizar y capacitar a sus funcionarios y colaboradores en temas relacionados con al fomento de la Transparencia y el Control Social, buscando cimentar un compromiso institucional con estándares altos de transparencia; así mismo, se debe medir periódicamente los avances y la gestión en materia de transparencia, con apoyo de todos los procesos, y en especial, de control interno, como garante del cumplimiento de la política.

Este gran desafío requiere del liderazgo de la gerencia de la empresa, y de un proceso de formación y de sensibilización para promover una cultura de transparencia en los funcionarios, para propiciar una buena actitud y disposición de frente a la información pública y las peticiones y requerimientos ciudadanos.

Para garantizar el éxito del proceso hemos construido políticas, asignado un Líder de Transparencia, hemos creado formatos y procedimientos internos, de manera que se implemente la transparencia como una actividad intrínseca en nuestros procesos y en el marco regulatorio de la empresa.

De esta forma promoveremos la existencia de una comunidad más informada, con lo cual se fortalece la democracia local, se mejora la credibilidad sobre a gestión de la empresa, y se obtienen mejores calificaciones en las evaluaciones que hacen los organismos de control y de seguimiento administrativo.

3. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

3.1. Objetivo General

Establecer lineamientos y directrices dirigidas a garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, y a promover deberes entre los funcionarios, para cumplir con publicación activa de la información y el fomento del control social.

3.2. Objetivos específicos

- Avanzar hacia el gobierno abierto a través de la implementación de medidas de transparencia en la gestión de la empresa para garantizar el derecho de acceso a la información, la participación y la colaboración ciudadana como pilares para la generación de valor público.
- Promover una cultura institucional de integridad, legalidad y transparencia para generar apropiación y respeto hacia lo público.
- Aplicar medidas de prevención de actos de corrupción a partir de la identificación de riesgos de corrupción y de su gestión y prevención.
- Garantizar el control social ciudadano, facilitando su acceso a información veraz, oportuna, completa, procesable, reutilizable, de interés y calidad.
- Fortalecer las capacidades institucionales de la Empresa para articular procesos, procedimientos y controles, tendientes a garantizar altos estándares de transparencia.

10

4. PRINCIPIOS E INTEGRIDAD

Los principios tienen como objetivo guiar a los funcionarios y colaboradores de ACUECAR SA ESP para desarrollar hábitos, actitudes positivas y buenas prácticas, que faciliten el cumplimiento de los objetivos institucionales o misionales, con lo cual se impacta a la sociedad en general y a la organización en particular, se genera confianza y credibilidad por parte de la ciudadanía.

Estos principios son complementarios con los del código de integridad o de ética de la empresa, y buscan propiciar conductas en los funcionarios y colaboradores de la entidad enmarcadas en la excelencia en materia de transparencia y en la lucha contra la corrupción. Estos principios son:

- **CAMBIO DE ACTITUDES.** Promovemos un **cambio cultural** sobre los comportamientos y hábitos de los funcionarios y colaboradores, interiorizando nuevas actitudes que incidan en la posibilidad del pensar y actuar de manera distinta, fortaleciendo buenas prácticas y valores y en el ejercicio de la gestión pública.
- **DIVULGACIÓN DE LA INFORMACION.** Facilitamos el **acceso a la información pública, de manera amplia, sin impedimentos ni dilaciones**, a través de todos los canales posibles, de forma clara, oportuna, veraz, completa y en formatos accesibles y procesables.
- **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.** Promovemos acciones para **evitar o mitigar la ocurrencia de hechos de corrupción** y actuamos con determinación para investigar y denunciar cualquier situación al margen de la legalidad e integridad.
- **FÁCIL ACCESO A LA INFORMACIÓN.** Facilitamos el **derecho de acceso a la información** en igualdad de condiciones para todos, rechazando cualquier exigencia, requisito o procedimiento que pueda obstruirlo, impedirlo o limitarlo y sin exigir indicar las causas o motivaciones para la solicitud de la información.

- **MÁXIMA PUBLICIDAD PARA TITULAR UNIVERSAL.** Reconocemos que toda información en posesión, bajo control o custodia de la **empresa es pública** y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal.
- **GOBIERNO ABIERTO.** Estamos comprometidos con facilitar la interacción con la ciudadanía, fortalecer su participación en las decisiones estatales, en la evaluación de nuestra actividad misional y con las garantías del derecho de acceso a la información pública, a través del **uso y aprovechamiento de las tecnológicas de la información y las comunicaciones.**
- **SIN SECRETOS.** Nuestra gestión es **ajena a la cultura del secreto y las reservas**, salvo las excepciones a que nos obliga la Ley. Promovemos la disposición institucional hacia el escrutinio público sobre nuestra gestión, resultados, regulaciones y actuaciones en general.
- **LEGALIDAD E INTEGRIDAD.** Hacemos las cosas correctamente, **actuamos con rectitud, de conformidad con las reglas planteadas, con apego a las normas**, siempre en favor del interés general, y con el firme propósito de cumplir con lo que prometemos.
- **VISIBILIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN Y EL GASTO PÚBLICO.** **Publicamos en nuestra página web y en los portales del estado colombiano, los procesos contractuales** celebrados, sus pruebas de ejecución, y la información sobre planeación y ejecución financiera y presupuestal, de forma transparente, oportuna, clara, veraz y accesible.

5. MODELO DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD HACIA UN GOBIERNO ABIERTO.

5.1. Definición

El Modelo de Gestión de Integridad, Transparencia y Legalidad promovido por el estado colombiano está orientado a fortalecer las capacidades institucionales, técnicas, tecnológicas y operativas, los procesos y procedimientos, y las competencias laborales, para garantizar el acceso a la información pública, asegurar altos estándares de transparencia y calidad en la información divulgada, y prevenir y controlar la corrupción y la cultura del secreto en nuestra gestión.

5.2. Estrategias

De acuerdo con el diagnóstico técnico realizado sobre la transparencia en la empresa, las oportunidades de mejora identificadas, las recomendaciones sugeridas, los lineamientos normativos y los derivados del pacto promovido por la Vicepresidencia de la República, formulamos esta política sobre cuatro (4) estrategias que se desarrollan a través de cuarenta y cuatro (44) compromisos o líneas de acción.

13



6. ALCANCE DE LA POLÍTICA Y PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL.

En este capítulo exponemos el alcance de esta política a través de los objetivos que se proponen alcanzar, articulados con los compromisos del Pacto por la transparencia y la integridad promovido por la Vicepresidencia de la república, y de las exigencias de nuestro ordenamiento jurídico en relación con la transparencia institucional, el control social y la austeridad en el gasto público.

De este modo las metas que se deben lograr a través de la aplicación de esta política **son**:

- Establecer un plan de acción para implementación de mecanismos y regulaciones que fortalezcan la Transparencia Institucional, asignando responsables, indicadores y metas concretas.
- Implementar, sujeto a las disponibilidades presupuestales, las exigencias de la Ley General de Archivos y sus decretos reglamentarios; así como, diseñar e implementar acciones orientadas a la digitalización efectiva de sus archivos.
- Implementar gradualmente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – **MIPG**.
- Monitorear los riesgos de corrupción identificados, e implementar acciones para el tratamiento sistemática de la corrupción.
- Planear y gestionar la información pública, atendiendo criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Fortalecer la cultura de la integridad, e interiorizar las acciones establecidas para la implementación del Código de Integridad del Servidor Público.
- Armonizar los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información.

- Impulsar políticas de austeridad que garanticen el gasto eficiente y responsable de los recursos públicos.
- Reglamentar mediante acto administrativo el rol del Líder de Transparencia.
- Identificar las condiciones de los grupos de interés, para que la información pueda ser transmitida en lenguaje claro y adecuado para su entendimiento.
- Determinar con claridad cuál es la información pública reservada y la información pública clasificada acorde con la ley y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido.

7. DIVULGACIÓN Y ESTÁNDARES DE INFORMACIÓN

En este capítulo detallamos la información mínima obligatoria que los sujetos obligados por la ley estatutaria 1712/14 deben publicar en sus páginas web institucionales y en otros portales de información:

- Declaraciones de bienes, rentas y los conflictos de intereses de todos los funcionarios directivos y del nivel asesor de la empresa .
- Publicar información relativa a mecanismos de contacto: directorio institucional que contenga relación de dependencias, responsables y datos telefónicos y de correos institucionales de contacto; ubicación de sedes, divisiones, dependencias, horarios de atención al público, canales de contacto disponibles presenciales, telefónicos y virtuales, formularios electrónicos, correo electrónico institucional de contacto y el de notificaciones judiciales.
- Publicación de mecanismos de protección al ciudadano: Protocolos de atención al ciudadano, carta de trato digno al ciudadano donde se contemplen los derechos y deberes del ciudadano y los medios para garantizarlos, y la Política de seguridad de la información y de protección de datos personales.
- Publicar información de interés de la ciudadanía: estudios, investigaciones, y otras publicaciones de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés; convocatorias dirigida a la ciudadanía especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios; un listado amplio de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con su gestión y trámites y servicios que presta la empresa; un glosario técnico que contenga el conjunto de términos que se usa o que tiene relación con la actividad misional; las noticias más relevantes de manera permanente; el calendario de eventos y fechas claves relacionadas con los procesos misionales; y, la información sobre servicios o actividades dirigidas a niños y adolescentes de manera didáctica e interactiva.

- Publicar información sobre la estructura organizacional de la entidad: su misión y visión, de acuerdo con su norma de creación o según lo definido en el Sistema de Gestión de la Calidad; la descripción de procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas; el organigrama (*de manera gráfica y legible*), con la descripción de la estructura organizacional detallando sobre el rol de cada división o dependencia; el listado de las entidades que integran el sector/rama/organismos con la descripción y datos de contacto; relación de agremiaciones, asociaciones, organizaciones sociales o grupos de interés relacionadas con la actividad propia de la entidad; y, las ofertas de empleos.
- Publicación del directorio de información de los servidores públicos, empleados y contratistas con la siguiente información: i) nombres y apellidos completos, ii) ciudad de nacimiento, iii) formación académica, iv) experiencia laboral, v) empleo, cargo o actividad que desempeña, vi) dependencia en la que presta sus servicios, vii) dirección de correo electrónico institucional, viii) teléfono institucional, ix) escala salarial según categorías del servicio público, x) objeto, valor total de honorarios, fecha de inicio y de terminación cuando se trate de contratos de prestación de servicios con personas naturales.

Este requisito es homologable con la creación de un enlace a la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información del Empleo Público – SIGEP."

- Publicar las Leyes, Decretos, Ordenanzas, Acuerdos reglamentarios del sector vigente. Se debe publicar un listado que indique el tipo de norma, fecha de expedición y una descripción corta del mismo, así como el enlace para su descarga. Al interior de la sección de normatividad, estos documentos deben estar organizados por tipo de norma, temática y fecha de expedición de las más recientes a las más antiguas.
- Publicar la información presupuestal y financiera: presupuesto general de cada año fiscal y sus modificaciones; la información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales, al menos de los últimos dos (2) periodos anteriores al año en ejercicio; los estados financieros de las dos últimas vigencias del año respectivos.

- La información inherente a la planeación institucional: políticas, planes, lineamientos y manuales, plan de desarrollo, plan de rendición de cuentas, plan de servicio al ciudadano, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan de acción por procesos, plan de gasto público, programas y proyectos en ejecución; metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, informes de empalme y participación en la formulación de políticas.
- Publicar los planes integrados de acción, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018: plan institucional de archivos de la entidad - PINAR, plan anual de adquisiciones, plan anual de vacantes, plan de previsión de recursos humanos, plan estratégico de talento humano, plan institucional de capacitación, plan de incentivos y de bienestar social, plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones PETI, plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información, plan de seguridad y privacidad de la información.
- Publicar la información relativa al control: los informes de gestión y de auditoría realizados por la OCI y por órganos de control fiscal o de seguimiento administrativo (*Ministerios, superintendencias, departamentos administrativos, secretarías, Contaduría general de la nación, Archivo general de la nación*); los Informes reglamentarios de control interno (*consolidado anual, interno contable, austeridad en el gasto, defensa judicial, Plan anticorrupción, Peticiones, gestión documental - archivo*); los Planes de mejoramiento institucionales (externos); relación de todas las entidades que vigilan a la Empresa, y los mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente, describiendo el tipo de control que ejercen: fiscal, disciplinario, social, política, entre otros; publicación trimestral del informe sobre las demandas que cursan contra la entidad, incluyendo: i) número de demandas, estado en que se encuentra, pretensión o cuantía de la demanda y probabilidad de éxito.
- Publicar las normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable (madres cabeza de familia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de

pobreza, niños, adulto mayor, etnias, reinsertados), de conformidad con la misión institucional y normatividad aplicable.

- Relación de los contratos celebrados por la Empresa, detallando valor, términos y objeto contractual, creando un hipervínculo de cada contrato para acceder directamente a la información publicada por la empresa en el Servicio Electrónico de Contratación Pública SECOP.
- Publicar oportunamente los procesos contractuales en el Servicio Electrónico de Contratación Pública SECOP
- Hacer uso del SECOP II, tienda virtual del Estado y cumplir a cabalidad los principios de la contratación estatal.
- Publicar las pruebas de ejecución de los contratos que demuestren el cumplimiento de cada uno de ellos, a través de documentos como: aprobaciones, autorizaciones, informes de supervisión, interventoría, comités de obras o álbumes fotográficos.
- Publicar los procedimientos, lineamientos y política en materia de adquisición y compras, o su equivalente, Manual de Contratación.
- Publicar el Plan Anual de Adquisiciones PAA vigente.
- Publicar la información relacionada con los trámites y servicios que adelante la entidad señalando las normas que los sustentan, procedimientos, requisitos, costos asociados, tiempo de respuesta al trámite o servicio, formatos o formularios requeridos, facilitando el acceso, a través del enlace de aquellos que se encuentren en línea.
- Publicar los instrumentos de gestión de la información actualizados: registro de activos de la información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información, programa de gestión documental, tablas de retención documental, registro de publicaciones, acto de regulación de costos de reproducción y el informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

8. CARACTERÍSTICAS DE LA INFORMACIÓN.

En este capítulo exponemos las características o exigencias básicas que deber tener la información que producimos, gestionamos y publicamos:

- Toda información deberá debe ser: **clara, comprensible, expresada en un lenguaje claro**, en versión definitiva, completa, veraz, oportuna y actualizada.
- Los archivos y contenidos publicados, preferiblemente, deben **permitir su procesamiento y reutilización por parte de los receptores de la información**; es decir, se deberán publicar en formatos accesibles y procesables por ordenadores, en herramientas ofimáticas y telemáticas generalmente empleadas. Ningún archivo o contenido publicado estará sujeto a claves o programas no comunes.
- Si existe población de minorías étnicas en la jurisdicción del Carmen de Bolívar, la empresa promoverá la traducción a sus lenguas de la información oficial de carácter básico o esencial, a petición de las autoridades que los dirigen, y en la medida de disponibilidad de recursos administrativos, técnicos y económicos.

20

El lenguaje claro significa expresarse en términos que sean entendibles para el receptor de la información; es decir, que debe utilizarse un lenguaje apropiado al nivel académico del destinatario de la información.

El lenguaje claro hace parte de una estrategia gubernamental para propiciar mayor confianza en el estado y en sus instituciones, llevando a las entidades a utilizar términos y canales de comunicación acordes con los receptores de la información.

9. CAPITAL HUMANO.

En este capítulo se exponen las actividades que la empresa debe promover para garantizar el compromiso de los funcionarios de garantizar el control social y la participación ciudadana en la administración pública:

- Capacitar a los servidores públicos sobre Control Social, Transparencia y el derecho de acceso a la información, los atributos de la información a publicar, y a los grupos de valor en el fortalecimiento del control social y la participación ciudadana.
- Crear estímulos pecuniarios y/o no pecuniarios, dentro del plan de bienestar anual, para promover la calidad en la atención al ciudadano.

Sin duda alguna, los seres humanos nos movemos por estímulos, unos de mayor eficacia que otros, pero lo importante es utilizar esa herramienta para promover mayor compromiso y resultados en la empresa en materia de transparencia.

Por esta razón, se impartieron instrucciones para promover incentivos no pecuniarios, como reconocimientos públicos y notas con copia a las hojas de vida de los funcionarios que se destaquen por su compromiso con la transparencia y el control social en la empresa.

10. GENERACIÓN DE VALOR PÚBLICO

En este capítulo se formulan las acciones asociadas con el deber de promover y garantizar el control social y la participación ciudadana en la gestión pública, así:

- Fortalecer y promover el control social sobre la gestión pública de la empresa, como un mecanismo para luchar contra la corrupción y como una herramienta que permita generar espacios para la ciudadanía.
- Desarrollar ejercicios de participación ciudadana para identificar información de interés para los ciudadanos que deba ser publicada.
- Permitir, examinar y retroalimentar las iniciativas ciudadanas, inquietudes y mejoras sugeridas, a partir del examen social de la ciudadanía sobre la gestión gubernamental, o a través de observaciones presentadas en eventos o canales de rendición de cuentas, participación ciudadana o la presentación de sugerencias.

22

De esta forma la empresa mejorará su posicionamiento en la comunidad, generará mayor confianza y cercanía con sus usuarios, eje central de la transparencia institucional.

11. ATENCIÓN A PETICIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS CIUDADANOS.

En este capítulo se relacionan las actividades que la empresa debe cumplir en el contexto de la “transparencia pasiva”, o atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas “PQRS”:

- Responder y entregar oportunamente a los ciudadanos, los documentos y la información requerida por estos, y generada en el proceso de gestión y administración de la función pública.
- Atender oportuna y adecuadamente las quejas y reclamos presentados por nuestros usuarios, especialmente los relacionados con los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa.
- Publicar un informe semestral de solicitudes de acceso a la información.
- Llevar un control de las sugerencias y formulaciones de las veedurías ciudadanas.
- Promover mejoras en los canales, herramientas y en el servicio al ciudadano.

12. CONTROL Y MONITOREO

En este capítulo se exponen las actividades y elementos que la empresa debe realizar y utilizar para garantizar el cumplimiento de las garantías de acceso a la información pública:

- Formular un procedimiento interno y formatos para el cumplimiento y monitoreo de las obligaciones relacionadas con la Transparencia institucional.
- Diseñar e una herramienta ofimática para hacer seguimiento a la transparencia institucional, con énfasis en el control de la información mínima a publicar según termino regulados para su divulgación.
- Suscribir planes de mejoramiento individuales o por procesos, para garantizar la corrección o superación de deficiencias o debilidades en materia de transparencia institucional.

24

Exponemos uno de los componentes de la matriz técnica que utilizará ACUECAR SA ESP para hacer seguimiento al cumplimiento de la transparencia:

1. MECANISMOS DE CONTACTO	
Información a verificar	
Submenú	Criterios de Verificación
1.1. Enlace de Transparencia	Comprobar si la entidad cuenta con un enlace de Transparencia
1.2. Mecanismos para la atención al ciudadano	Espacios físicos destinados para el contacto con la entidad.
	Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax, incluyendo el indicativo nacional e internacional, en el formato (57+Número del área respectiva).
	Correo electrónico institucional.
	Link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

1.3. Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	Ubicación principal y/o sedes del sujeto obligado.
	Horarios y días de atención al público.
	Enlace a los datos de contacto de las sucursales y/o dependencias
1.4. Correo electrónico para notificaciones judiciales	Disponible en la sección particular de transparencia.
	Disponible en la sección de atención a la ciudadanía o mecanismos de contacto
	Disponible en el pie de página principal.
	Con acuse de recibido al remitente de forma automática.
1.5. Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	Enlace que dirija a las políticas de seguridad de la información, además de las condiciones de uso de la información referente a la protección de datos personales publicada en el sitio web, según lo establecido en la ley 1581 de 2012.

2. INFORMACIÓN DE INTERÉS

Información a verificar

Submenú	Criterios de Verificación
2.1. Datos abiertos	Publicar datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web.
	Publicar datos abiertos en el portal www.datos.gov.co .
2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones	Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés, definiendo una periodicidad para estas publicaciones.
2.3. Convocatorias	Convocatorias dirigidas a ciudadanos, usuarios y grupos de interés, especificando objetivos, requisitos y fechas de participación en dichos espacios.
2.4. Preguntas y respuestas frecuentes	Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad, su gestión y los servicios y trámites que presta.
2.5. Glosario	Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.
2.6. Noticias	Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés y que estén relacionadas con su actividad.

2.7. Calendario de actividades	Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad.
2.8. Información para niñas, niños y adolescentes	El sujeto obligado diseña y publica información dirigida para los niños, niñas y adolescentes sobre la entidad, sus servicios o sus actividades, de manera didáctica.
2.9. Información adicional	Información general o adicional útil para los usuarios, ciudadanos o grupos de interés.

3. ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO

Información a verificar

Submenú	Criterios de Verificación
3.1. Misión y visión	Misión y visión de acuerdo con la norma de creación o reestructuración o según lo definido en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
3.2. Funciones y deberes	Funciones y deberes de acuerdo con su norma de creación o reestructuración. Si alguna norma le asigna funciones adicionales, éstas también se deben incluir en este punto.
3.3. Procesos y procedimientos	Procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas.
3.4. Organigrama	Estructura orgánica de la entidad.
	Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable.
	Descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.
3.5. Directorio de información servidores públicos, contratistas y empleados	Directorio de información de los servidores públicos y contratistas incluyendo aquellos que laboran en las sedes, áreas, divisiones, departamentos y/o regionales según corresponda.
	Publicado en formato accesible y reutilizable
	Contiene la siguiente información:
	Nombres y apellidos completos.
	País, Departamento y Ciudad de nacimiento.
	Formación académica.
Experiencia laboral y profesional.	

26

	Empleo, cargo o actividad que desempeña (En caso de contratistas el rol que desempeña con base en el objeto contractual).
	Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución
	Dirección de correo electrónico institucional.
	Teléfono Institucional.
	Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.
	Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.
3.6. Directorio de entidades	Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.
3.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	Listado de las principales agremiaciones o asociaciones relacionadas con la actividad propia de la entidad, con enlace al sitio Web de cada una de éstas y los datos de contacto de los principales grupos de interés y/u organizaciones sociales o poblacionales.
3.8. Ofertas de empleo	Oferta de empleos para los cargos a proveer.

4. NORMATIVIDAD	
Información a verificar	
Submenú	Criterios de Verificación
4.1. Sujetos obligados del orden territorial	Listado de la normatividad disponible. Tipo de Norma, Fecha de expedición, Descripción corta y Enlace para su consulta.
	Información organizada por tipo de norma, temática y fecha de expedición de la más reciente a la más antigua o un buscador avanzado teniendo en cuenta filtros de palabra clave, tipo de norma y fecha de expedición.
	Normas publicadas, en forma general, dentro de los siguientes 5 días hábiles de su expedición.
5. PRESUPUESTO	

Información a verificar	
Submenú	Criterios de Verificación
5.1. Presupuesto general asignado	Presupuesto general asignado para cada año fiscal.
5.2. Ejecución presupuestal histórica anual	Información histórica detallada de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.
5.3. Estados financieros	Estados financieros

6. PLANEACIÓN

Información a verificar	
Submenú	Criterios de Verificación
6.1. Políticas, lineamientos y manuales	Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales.
	Manuales.
	Planes estratégicos, sectoriales e institucionales.
	Plan de Rendición de cuentas.
	Plan de Servicio al ciudadano.
	Plan Antitrámites.
	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011
	Contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.
	Plan Integrados de Gestión:
	Plan Institucional de Archivos de la Entidad PINAR
	Plan Anual de Vacantes
	Plan de Previsión de Recursos Humanos
	Plan Estratégico de Talento Humano
	Plan Institucional de Capacitación
Plan de Incentivos Institucionales	
Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	
Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI	

28

	Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
6.2. Plan de Acción / Plan de Gasto Público (si aplica)	El sujeto obligado debe publicar el plan de gasto público para cada año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
	a. Objetivos
	b. Estrategias
	c. Proyectos
	d. Metas
	e. Responsables
	f. Planes generales de compras
	g. Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
	h. Presupuesto desagregado con modificaciones
6.3. Programas y proyectos en ejecución	Proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia. Los proyectos de inversión deben ordenarse según la fecha de inscripción en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión nacional, departamental, municipal o distrital, según sea el caso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 77 de la Ley 1474 de 2011.
6.4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño	Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y demás planes exigidos por la normatividad.
6.5. Participación en la formulación de políticas	Mecanismos o procedimientos que deben seguir los ciudadanos, usuarios o interesados para participar en la formulación de políticas, en el control o en la evaluación de la gestión institucional, indicando:
	a. Sujetos que pueden participar.
	b. Medios presenciales y electrónicos.
	c. Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento.
6.6. Informes de empalme	Informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo.

7. CONTROL	
Información a verificar	
Submenú	Criterios de Verificación
7.1. Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informes de gestión, evaluación y auditoría incluyendo ejercicio presupuestal. Publicar como mínimo:
	Informes de vigilancia o control interno realizados sobre cualquier área, tema o proceso de la entidad
	Informe enviado al Concejo o Asamblea
	Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General y/o Contraloría Territorial o a los organismos de control territorial, según corresponda.
	Informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.
	Informes a organismos de inspección, vigilancia y control.
7.2. Reportes de control interno	Informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo al artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.
7.3. Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por entes de control internos o externos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control.
	Enlace al sitio web del organismo de control en donde se encuentren los informes que éste ha elaborado sobre la entidad.
7.4. Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.
	Mecanismos internos y externos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente al sujeto obligado.
	Indicar, como mínimo, el tipo de control que se ejecuta al interior y exterior (fiscal, social, político, etc.).
7.5. Información para población vulnerable	Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con su misión y la normatividad aplicable.
7.6. Defensa judicial	Informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:

30

Número de demandas.
Estado en que se encuentra.
Pretensión o cuantía de la demanda.
Riesgo de pérdida.

8. CONTRATACIÓN

Información a verificar

Submenú	Criterios de Verificación
8.1. Publicación de la información contractual	Información de su gestión contractual con cargo a recursos públicos en el SECOP.
8.2. Publicación de la ejecución de contratos	Aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución de los contratos.
8.3. Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras	Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.
8.4. Plan Anual de Adquisiciones	Plan Anual de Adquisiciones (PAA) a través del enlace que direcciona al PAA en SECOP.

31

9. TRÁMITES Y SERVICIOS

Información a verificar

Submenú	Criterios de Verificación
9.1. Trámites y servicios	Trámites que se adelanten ante las mismas, señalando:
	La norma que los sustenta.
	Los procedimientos o protocolos de atención.
	Los costos
	Los formatos y formularios requeridos, indicando y facilitando el acceso a aquellos que se encuentran disponibles en línea.

10. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Información a verificar

Submenú	Criterios de Verificación
10.1. Información Mínima	<p>Recuerde que de acuerdo al numeral 10.1 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC, cuando la información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 se encuentre en otra sección del sitio web o en un sistema de información, los sujetos obligados deben identificar la información que reposa en estos y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.</p>
10.2. Registro de Activos de Información	<p>El Registro de Activos de información es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal y debe cumplir con las siguientes características:</p> <p>En formato Excel y disponible en datos abiertos.</p> <p>Disponible en el portal www.datos.gov.co.</p> <p>Nombre o título de la categoría de información.</p> <p>Descripción del contenido de la categoría de la información.</p> <p>Idioma.</p> <p>Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).</p> <p>Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).</p> <p>Información publicada o disponible.</p> <p>Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación</p>
10.3. Índice de Información Clasificada y Reservada	<p>El Índice de información Clasificada y Reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada y debe cumplir con las siguientes características:</p> <p>En formato Excel y disponible en datos abiertos.</p>

32

	<p>Disponible en el portal www.datos.gov.co.</p> <p>Nombre o título de la categoría de información.</p> <p>Nombre o título de la información.</p> <p>Idioma.</p> <p>Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).</p> <p>Fecha de generación de la información.</p> <p>Nombre del responsable de la información.</p> <p>Objetivo legítimo de la excepción.</p> <p>Fundamento constitucional o legal.</p> <p>Fundamento jurídico de la excepción.</p> <p>Excepción total o parcial.</p> <p>Fecha de la calificación.</p> <p>Plazo de clasificación o reserva.</p> <p>Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.</p>
<p>10.4. Esquema de Publicación de Información</p>	<p>Esquema de Publicación de la Información, con las siguientes características:</p> <p>Nombre o título de la información.</p> <p>Idioma.</p> <p>Medio de conservación (físico, análogo y/o digital).</p> <p>Formato (hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc).</p> <p>Fecha de generación de la información.</p> <p>Frecuencia de actualización.</p> <p>Lugar de consulta.</p> <p>Nombre de responsable de la producción de la información.</p> <p>Nombre de responsable de la información.</p> <p>Procedimiento participativo para la adopción y actualización del Esquema de Publicación. Los sujetos obligados, de acuerdo con el régimen legal aplicable, implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados o usuarios con el fin de identificar información que pueda publicarse de manera proactiva y establecer los formatos alternativos que faciliten la accesibilidad a poblaciones específicas.</p>

	Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.
10.5. Programa de Gestión Documental	Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen.
	Adoptado y actualizado por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación
10.6. Tablas de Retención Documental	Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
	Adoptadas y actualizadas por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.
10.7. Registro de publicaciones	Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014.
10.8. Costos de reproducción	Costos de reproducción de la información pública.
	Acto administrativo o documento equivalente donde se regule el principio de Gratuidad y se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.
10.9. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado	Información sobre los mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, y la manera como un particular puede comunicar una irregularidad ante los entes que ejercen control sobre la misma.

34

10.10. Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	Informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.
	Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:
	Número de solicitudes recibidas.
	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.
	Tiempo de respuesta a cada solicitud.
	Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

11. TRANSPARENCIA PASIVA

Información a verificar

Submenú	Criterios de Verificación
11.1. Medios de seguimiento para consulta del estado de las solicitudes de información pública	En la recepción de solicitudes de información pública los sujetos obligados deben indicar al solicitante los medios por los cuales se puede hacer seguimiento a la misma mediante el número o código de seguimiento asignado
11.2. Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.	Requisitos generales:
	Habilitación para el uso de niños, niñas y adolescentes
	Validación de los campos
	Ayudas
	Solicitud de información pública con identidad reservada
	Campos mínimos del formulario:
	Tipo de Solicitud
	Tipo de solicitante
	Primer Nombre
	Segundo Nombre (opcional)
	Primer Apellido
Segundo Apellido (opcional)	
Tipo de identificación	
Número de identificación	

35

Razón Social
NIT
País
Departamento
Municipio
Dirección
Correo electrónico
Teléfono fijo
Teléfono móvil
Contenido de la solicitud
Archivos o documentos
Opción para elegir el medio de respuesta
Información sobre posibles costos asociados a la respuesta

12. GARANTÍAS CIUDADANAS

Información a verificar

Submenú	Criterios de Verificación
12.1. Manual de Protocolos de Atención al Ciudadano	Publicación del Manual de Atención al Ciudadano que exprese protocolos, procedimientos y/o prácticas de atención en la interacción con los ciudadanos
12.2. Carta de Trato Digno	Carta o declaratoria de garantías de derechos y deberes de los ciudadanos y medios dispuestos por la entidad

36

Atentamente,

JAIME DAVID ROA
 Agente especial ACUECAR SA ESP