	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 1 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>	

**COMITÉ CORPORATIVO**

**KATHLINE REBECA RANKIN BENT.**  
Agente Especial y Representante Legal

**CAROLINA ANDREA MARTÍNEZ ECHAVARRÍA**  
Secretaría General.

**EZE CONTABILIDAD S.A.S.**  
Auditor Interno.

**DEYANIRA ZULEMA LIVINGSTON.**  
Líder administrativo y comercial.

**SILVY MIRANDA HAMILTON.**  
Auxiliar contable.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 2 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>


## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo previsto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y demás normas aplicables, PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP (EN LIQUIDACIÓN), que da respuesta a las políticas de gestión y desempeño institucional presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, correspondiente a la vigencia 2024. Asimismo, para su elaboración, se tomó como punto de referencia la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

Este documento busca identificar, analizar y controlar hechos o actos de corrupción en términos generales de simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites que promuevan la confianza en el ciudadano frente a P&K SAS ESP; accesibilidad a la información pública de forma transparente; creación de espacios de participación e interacción con la ciudadanía para la mejora continua en la atención a la ciudadanía de acuerdo con los grupos de valor.

Por lo tanto, para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que se obtenga una visión general de esta, desde el punto de vista interno, en su entorno, y frente a la comunidad, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes, para lo cual P&K SAS ESP, en el presente documento describe las actividades que la Entidad realiza según la actualización de la función pública de seis (6) componentes que son:

- Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Componente 2s. Realización de trámites.
- Componente 3. Estrategia rendición de cuentas.
- Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención a la Ciudadanía
- Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Componente 6. Iniciativas Adicionales.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 3 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>


## TERMINOS Y DEFINICIONES

- **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.
- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.
- **Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- **Contratación:** Es el proceso mediante el cual se realiza una transacción en el que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio.
- **Control Social:** Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- **Corrupción:** cuando por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 4 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

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

- **Datos Abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.
- **Defensa Jurídica:** Es el derecho fundamental que una persona, física o jurídica, o de algún colectivo tiene de defenderse ante un tribunal de justicia de los cargos que se imputan con plenas garantías de igualdad e independencia.
- **Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.
- **Emisor:** Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.
- **Gestión del Riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales la entidad tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Información Pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas,

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>		
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 5 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

- **Innovación Abierta:** Busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos, lo cual juega un papel fundamental para P&K SAS ESP. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.
- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.
- **Medio de Comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.
- **Parte Interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
- **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.
- **Política para la Gestión del Riesgo:** Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo.
- **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.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>	
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 6 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

- **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** Proceso administrativo y comercial, implementado por P&K SAS ESP, para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones de P&K SAS ESP.
- **Probidad:** Se refiere a la moralidad, integridad, honradez en las acciones.
- **Red Social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- **Riesgo de Corrupción:** Se entiende como 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.
- **Riesgo Estratégico:** Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca en asuntos globales relacionados con el Plan Estratégico Institucional y su direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad), el diseño y conceptualización de la entidad por parte de sus directivos.
- **Riesgo:** Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.
- **Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
- **Riesgos de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la organización.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>	
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 7 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>


- **Riesgos de Tecnología:** Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.
- **Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: La ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.
- **Riesgos Operativos:** Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad y la articulación e interacción entre procesos.
- **Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

### CONTEXTO ESTRATEGICO DE LA ENTIDAD

**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP (EN LIQUIDACIÓN)**, identificada con NIT No. 901.352.888-1, fue constituida mediante Acta Número 01 del 25 de septiembre de 2017, mediante la cual se constituye y adopta los estatutos societarios de la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de Providencia y Santa Catalina Islas, sociedad por acciones simplificada, denominada PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP “P&K SAS ESP”, suscrita por asamblea general de accionistas, registrado en la cámara de comercio de San Andrés, bajo el número 12855 del Libro IX del registro mercantil el 02 de enero de 2020.

Mediante Acta Número 001 del 18 de marzo de 2021 suscrita por asamblea extraordinaria de accionistas, registrado en la cámara de comercio de San Andrés, bajo el número 13618 del libro IX del registro mercantil el 27 de marzo de 2021, se decretó la reactivación de la sociedad PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP “P&K SAS ESP”.

Mediante Resolución No. SSPD – 20211000195965 del 31 de mayo de 2021, la Superintendencia de

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 8 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

Servicios Públicos Domiciliarios ordenó la toma de posesión de la Empresa de Servicios Públicos de Providencia y Santa Catalina Islas PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP “P&KSAS ESP”, designando a EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN ESP identificado con NIT. No. 890.904.996-1 como Agente Especial de “P&K SAS ESP”.

Mediante RESOLUCIÓN SSPD - 20221000531965 del 27 de mayo de 2022, y en atención a que, a la fecha de expedición de la resolución, no se han concluido los proyectos y las acciones para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Providencia y Santa Catalina, con la cobertura, continuidad y calidad debidas, la Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, proroga el plazo de la toma de posesión de Providence and Kettlina Utilities Company SAS ESP – P&K SAS ESP, por un (1) año más.

Mediante RESOLUCIÓN No SSPD-20231000290015 DEL 24/05/2023, por la cual se proroga el plazo de la toma de posesión de Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP), se argumenta por parte de la SSPD, entre otras razones “con la simple gestión del Agente Especial, no sería posible superar las causales de toma de posesión en el corto plazo, puesto que se requiere de la consecución de fuentes de financiación de la operación, así como del establecimiento de estrategias que permitan, sin afectar a los usuarios, aplicar un esquema tarifario especial para dicha zona insular del país, por lo que SSPD estima que para ellos, puede fijarse un esquema de solución que se ejecute en el corto plazo.”

Mediante RESOLUCIÓN No. SSPD - 20241000023365 DEL 18/01/2024, se resuelve remover como agente especial de Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP) ha empresas públicas de Medellín y se nombra como nuevo agente especial a KATHLINE REBECA RANKIN BENT.

Mediante RESOLUCIÓN SSPD - 20241000231415 DEL 23/05/2024 "Por la cual se modifica la modalidad de toma de posesión de Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. ESP (P&K S.A.S ESP)", se resuelve MODIFICAR la modalidad de toma de posesión a la de fines liquidatorios - etapa de administración temporal.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 9 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

P&K SAS ESP, actualmente tiene la siguiente estructura organizacional:




### PRINCIPIOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD

#### Misión

Somos una empresa que genera bienestar de la mano con la comunidad, mediante la prestación eficiente y oportuna de los servicios Públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, con calidad, continuidad y cobertura, contribuyendo al desarrollo social y económico, con equidad, transparencia y preservando el ambiente.

#### Visión

Ser una empresa reconocida en la región por su excelencia operativa con Responsabilidad Social Empresarial, sostenible y con mejoramiento continuo de sus indicadores de continuidad, cobertura y calidad. cobertura y calidad.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>	
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 10 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

### Valores Corporativos

**Responsabilidad:** Todos nuestros actos parten del autocontrol, como elemento fundamental del control interno.

**Transparencia:** Nuestras actuaciones y comportamientos deben ser públicos en cabeza de los principios y valores que rigen el comportamiento humano.

**Servicio:** Es la filosofía de nuestra organización, la excelencia es el elemento fundamental en la relación con el cliente.

**Comunicación:** Entendiéndola como elemento fundamental de las relaciones entre trabajadores y de los equipos de trabajo, para desempeñar nuestra labor y fortalecer la integración.

**Compromiso:** Alto sentido de pertenencia con la empresa y con los clientes que son la razón de ser de la organización.

**Cumplimiento:** Nos sentimos honrado de trabajar en nuestra empresa, donde nos consideramos socios operacionales y estamos decididos a retribuirle con el máximo de nuestras capacidades.

**Respeto:** En nuestra convivencia prevalece el aceptar la diversidad de pensamiento e ideas, buscando un clima de armonía.

**Competitividad:** Aplicamos los principios universales de eficiencia y eficacia, alcanzando un alto nivel de rendimiento.


### POLÍTICA DE CALIDAD

P&K SAS ESP, se compromete a mejorar continuamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el Municipio de Providencia y Santa Catalina Islas, donde tiene su área de influencia, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, un eficiente manejo de los recursos financieros, personal competente y comprometido que une sus esfuerzos para garantizar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

#### Objetivos de Calidad

**Procesos:** Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.

**Clientes:** Satisfacer las necesidades de los clientes relacionados con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a través de una propuesta de valor que cumpla con las expectativas de proveedores y partes interesadas.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 11 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

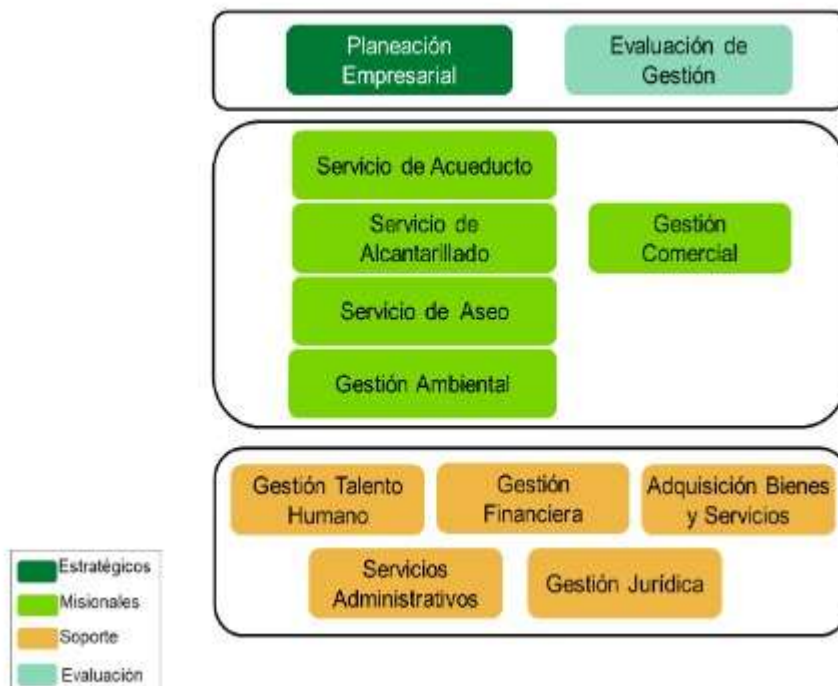
**Financiero:** Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.

**Aprendizaje y Desarrollo del Talento Humano:** Contar con un talento humano competente y de gran calidad humana, que aprenda continuamente y practique los valores corporativos en un ambiente laboral favorable y seguro.

### MAPA DE PROCESOS

P&K S.A.S E.S.P. ha identificado y determinado los procesos estratégicos, operativos, de soporte y de control y evaluación mediante el siguiente mapa de procesos:

### MODELO DE PROCESOS



### ASPECTOS GENERALES DEL PAAC

A continuación, se listan las normas que se tuvieron en cuenta para la elaboración del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024 de PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP:



**PROVIDENCE AND KETTILINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 12 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
---------------------------	-----------------------	--	---------------------------	-----------------------------

Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción	Art. 23, 90, 122:129, 183, 184, 209 y 270	La constitución Política de Colombia con el fin de fortalecer la unidad de la nación establece en los artículos anteriormente mencionados lo relacionado con el derecho presentar peticiones respetuosas, lo referente a la función pública y de la función administrativa todo lo competente ala lucha contra la corrupción.
Metodología plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción.	Art.73	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano: cada entidad del orden nacional departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contrala corrupción y de atención al ciudadano, La metodología para construir esta estrategia está a cargo delprograma presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, hoy secretariade transparencia.
	Decreto 4637 de 2011 suprime un programa presidencial y crea una secretaría en el DAPRE	Art 2	Creación. Créase en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia,la cual se ubicará dentro de la estructura de la Suprimida Secretaría del Consejo de Ministros.
		Art 4	Supresión del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Suprímase, a partir del 31 de diciembre de 2011, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art 15	Funciones de la secretaria de Transparencia. (13). Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así comola metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
		Art 55.	Deroga el Decreto 4637 de 2011
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de la Presidencia de la republica	Art 2.1.4.1 y siguientes	Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción yde atención al ciudadano contenida en el documento de Atención al Ciudadano-
Modelo Integrado de planeación y gestión.	Decreto 1081 de 2015	Art 2.2.22.1 y siguientes	Establece el plan anticorrupción y de atención al ciudadanoel cual hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.
	Decreto 1083 de 2015 Único función publica	Titulo 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 13 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
---------------------------	-----------------------	--	---------------------------	-----------------------------

Trámites	Decreto ley 019 de 2012 Decreto anti tramites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
	Decreto 1450 de 2012	Todo	Por el cual se reglamente en Decreto Ley 019 de 2012

Tramites	Ley 962 de 2005 ley anti tramites	Todo	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de las particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
MECI	Decreto 943 de 2014	Art 1 y sgtes.	Adopta la actualización del modelo estándar de control interno para el estado Colombia ( MECI)
	Decreto 1083 de 2015 único	Art. 2.2.21.6.1	Adopta la actualización de MECI
Control Interno de gestión	Ley 87 de 1993	Todo	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
Planes institucionales y estratégicos	Decreto 612	Todo	Por el cual se fijan directrices para la integración de los Planes Institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del estado.
Rendición de cuentas	ley 1757 de 2015 promoción y protección al derecho a la participación ciudadana	Art. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
Trámites	Ley 2106 de 2019	Todo	Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
Transparencia y acceso a la información	Ley 1712 de 2014 ley de transparencia y acceso a la información	Art. 9	Literal (g) publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
Atención de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias.	Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción.	Art. 76	El programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 2641 de 2012	Todo	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 74 de la ley 1474 de 2011
	Decreto 1649 de 2014 modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la secretaria de transparencia (14) oficina de quejas, sugerencias y reclamos. 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.
	Ley 850 de 2003	Todo	Por medio de la cual se reglamentan veedurías ciudadanas

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 14 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

	Ley 1755 de 2015 Decreto fundamental de petición	Art. 1	Regulación del derecho de petición.
--	--	--------	-------------------------------------

Con fundamento en la normatividad relacionada en el cuadro anterior, P&K SAS ESP involucra seis (6) componentes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.

El primer componente se refiere a la Gestión del Riesgo de corrupción y las medidas para mitigarlos, tomando como referencia los parámetros establecidos por la Secretaría de Transparencia y los contenidos establecidos en la metodología de administración de riesgos.

En el segundo componente se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites como elemento fundamental para cerrar espacios expuestos a la corrupción.

En el tercer componente se desarrolla la estrategia de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la ley 1757 de 2015, tiene como finalidad transmitir y dar a conocer a los usuarios información oportuna, veraz, comprensible y completa sobre la gestión y demás temas de interés público que desarrolla la entidad; y a su vez, interactuar con la ciudadanía.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, Indicando la Secuencia de actividades que se deben desarrollar al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Asimismo, 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.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales que la política de acceso a la información, creada por la ley 1712 de 2014, lo anterior se da por la importancia de crear una cultura en los servicios públicos de hacer visible la información del accionar de la administración pública.

En el sexto componente, se incluyen los aspectos y acciones orientadas a fortalecer la probidad, la transparencia y el rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y la generación de un cambio comportamental.

Las presentes medidas propenden a mitigar los riesgos, y desarrollar las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El plan está integrado por las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Es así como se resumen los componentes de esta manera:

- Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>	
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 15 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

- Segundo componente: racionalización de trámites.
- Tercer componente: rendición de cuentas.
- Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. (participación y colaboración)
- Quinto componente: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Sexto componente: iniciativas adicionales.

### **OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión, que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la entidad y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al usuario, así como de la confiabilidad del ciudadano en la Entidad. En procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

#### **Objetivos específicos:**

- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible la gestión de P&K SAS ESP a los grupos de interés.
- Mejorar el servicio a través de la simplificación de los trámites y servicios de P&K SAS ESP.
- Formular y ejecutar actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Determinar el Plan Anticorrupción de la entidad como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus componentes.

### **ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser aplicado por todos los funcionarios, contratistas y proveedores de P&K S.A E.S.P., en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

### **DIAGNOSTICO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, el cual busca generar estrategias que apunten a visibilizar el actuar de P&K S.A.S E.S.P, al igual que la interacción con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos. P&K S.A.S E.S. P. comprende que esta es la manera para lograr una Empresa más eficiente transparente, eficaz,

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>	
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 16 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

moderna, participativa e inclusiva. Es importante resaltar la responsabilidad que debe asumir la Dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S. ESP (P&K S.A.S ESP) – EN LIQUIDACIÓN.**

En consideración al documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, expedido por la Presidencia de la República", este PAAC se encuentra conformado por los siguientes componentes:


**Política Institucional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción  
de P&K SAS ESP**

P&K S.A.S E.S.P, establece su compromiso para gestionar todos aquellos riesgos que representen una amenaza para la organización, a través del fortalecimiento la cultura de autocontrol y la adopción de metodologías y herramientas prácticas y de fácil comprensión y acceso que permitan ser certeros en su tratamiento, contribuyendo efectivamente al logro de las metas institucionales, mediante el cumplimiento de las siguientes medidas:

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas institucionales y proporcionar a la entidad un aseguramiento razonable con respecto al logro de estos.
- Ser conscientes de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles de la organización.
- Involucrar y comprometer a todos los funcionarios y/o contratistas de P&K S.A.S E.S.P en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes aplicables.
- Establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación.
- Asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo.
- Mejorar la eficacia y eficiencia operativa.
- Mejorar el aprendizaje y la flexibilidad organizacional.

**ESTRATEGIA PARA LA DECLARACIÓN Y TRÁMITES DE LOS  
CONFLICTOS DE INTERÉS**

P&K S.A.S E.S.P busca implementar el equilibrio entre la razón de ser y el propósito de la Entidad con los intereses de sus Directivos, funcionarios, contratistas y proveedores, a través del compromiso

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 17 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

organizacional, teniendo en cuenta que el conflicto de intereses se puede presentar en todos los momentos en los que se encuentra involucrada la toma de decisiones y por tanto se relaciona con la materialización de actos de corrupción.

Con este objetivo, se debe dar cumplimiento a las siguientes directrices:

La Dirección o cualquier funcionario que ocupe cargos de liderazgo o coordinación, se encuentra impedido de utilizar su capacidad de decisión, para la obtención de beneficios personales.

No se autoriza la realización de actividades de proselitismo político o religioso aprovechando cargos o posiciones con algún tipo de autoridad.

Ningún servidor, se encuentra autorizado para dar o recibir remuneración o compensación en dinero o en especie por parte de personas jurídicas o naturales, debido al trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.

Ningún servidor, puede hacer uso indebido de información privilegiada o confidencial para obtener provecho o beneficio propio o de terceros.

No se encuentra permitido a ningún miembro de la Entidad, la realización de negocios que le representen ventajas personales o a terceros y/o que lesionen los intereses de la Entidad.

Es deber de todos los miembros de P&K S.A.S E.S.P, la denuncia de cualquier tipo de práctica que atente contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad, en contra del buen uso de los recursos públicos o el privilegio para la realización de Trámites.


## **COMPONENTES DEL PLAN ANITOCORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS**

a) **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** 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.

b) **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 el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

c) **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos entidades, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 18 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

los primeros y sus resultados.

d) **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la empresa 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.

e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información, 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.

f) **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

**PRIMER COMPONENTE:**

**Gestión Del Riesgo De Corrupción-Mapa De Riesgos De Corrupción**

La gestión del Riesgo de Corrupción es el instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar



y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Esta se encuentra contenida en los mapas de riesgo elaborados para los diferentes procesos de P&K SAS ESP.

Cada responsable debe ejecutar las Estrategias para la Construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 19 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

La estrategia anticorrupción que P&K S.A.S E.S.P desarrollará durante el año 2024, de acuerdo con lo previsto en Decreto 2641 de 2012 se llevará a cabo a través de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, la Administración de estos riesgos en la Consulta, Divulgación y Seguimiento.

### Política de Administración de Riesgos:

P&K S.A.S E.S.P se compromete a gestionar de forma diligente y competente, todos aquellos riesgos que puedan llegar a presentar una amenaza para la empresa, a través del fortalecimiento de la cultura de autocontrol y de la implementación de metodologías y herramientas prácticas y de fácil comprensión que permitan ser asertivos en su tratamiento, contribuyendo de esta forma al logro de las metas institucionales.

### Metodología para la Administración del Riesgo:

#### Nivel de Aceptación del Riesgo


Acorde con los riesgos aprobados por el comité de control interno, se deberá definir la periodicidad de seguimiento a los riesgos aceptados.

		Mínimo	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
<b>Muy alta</b>	<b>5</b>	Tolerable	Tolerable	Alto	Extremo	Extremo
<b>Alta</b>	<b>4</b>	Aceptable	Tolerable	Alto	Extremo	Extremo
<b>Medio</b>	<b>3</b>	Aceptable	Tolerable	Tolerable	Alto	Extremo
<b>Baja</b>	<b>2</b>	Aceptable	Aceptable	Tolerable	Alto	Extremo
<b>Muy baja</b>	<b>1</b>	Aceptable	Aceptable	Aceptable	Tolerable	Alto

P&K S.A.S E.S.P., se basará en las orientaciones metodológicas que sobre la materia hayan quedado definidas en la metodología adoptada por la empresa y en Normas Técnicas emitidas sobre el tema.

### IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE IMPACTO:

- Afectación económica.
- Afectación reputacional.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>	
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 20 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

### IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE FACTORES DE RIESGO:

1. **PROCESOS:** es todo lo que sucede dentro de un proceso los eventos relacionados con errores en las actividades que deben realizar los servidores de la entidad. por ej. falta de procedimientos, de capacitación.
2. **TALENTO HUMANO:** incluye seguridad salud en el trabajo y toda la parte ética del talento humano. Habla de posibles comportamientos no éticos de los empleados, hurto de activos, fraude interno (corrupción, soborno).
3. **TECNOLOGIA:** eventos relacionados con la infraestructura tecnológica de la entidad. (daño de equipos, caída de aplicaciones, de redes, errores en programas).
4. **INFRAESTRUCTURA:** eventos relacionados con la infraestructura física de la entidad. (derrumbes, incendios, inundaciones, daños a activos fijos).
5. **EVENTOS EXTERNOS TERCEROS:** situaciones externas que afectan la entidad por ejemplo el covid-19, otros (suplantación de identidad, asalto a la oficina, atentados, vandalismo, orden público).

En cuanto a la **PROBABILIDAD** del riesgo se califica de acuerdo a la exposición del riesgo es decir el número de veces que se ejecuta la actividad, es el que marca el nivel de probabilidad de la exposición al riesgo.

Con relación a los riesgos de **CORRUPCIÓN**, el riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos. Con el fin de facilitar la identificación de riesgos de corrupción y evitar que se presenten confusiones.


Los Riesgos de Corrupción serán llevados directamente al Mapa de Riesgos De Corrupción Institucional por su naturaleza de ALTOS Y EXTREMOS, y ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado, por lo tanto, se deben adoptar medidas para:

**REDUCIR** la probabilidad o el impacto del riesgo, o ambos; por lo general conlleva a la implementación de controles.

**EVITAR** Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo, decidiendo no iniciar o no continuar con la actividad que causa el riesgo.

**TRANSFERIR O COMPARTIR** una parte del riesgo para reducir la probabilidad o el impacto de este, Deberán ser evaluados en los tiempos establecidos para los demás riesgos de la entidad, para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de estos serán de ÚNICO IMPACTO.

- Dentro de los procesos susceptibles de corrupción en la entidad se pueden identificar: Gestión Financiera, contratación, Comercialización del servicio y atención a al ciudadano,


	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 21 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

Gestión de Recursos, Gestión sistemas de Información.

- La gestión el riesgo se realizará según lo establecido en la matriz del proceso. Cada proceso deberá como mínimo realizar un ejercicio de actualización del Mapa de Riesgos una vez al año o cada vez que las circunstancias lo ameriten y revisar los registros de ocurrencia o materialización, para tomar las acciones correctivas pertinentes.
- La Política de Administración del Riesgo, deberá ser revisada para garantizar que sea adecuada al propósito de la organización, en la Revisión Gerencial que se realiza anualmente.
- En los procesos de auditoría interna que realiza la entidad, se deberá verificar que se cuente con políticas de administración del riesgo actualizadas, que se estén ejecutando y que se realicen revisiones periódicas a las mismas.
- La entidad deberá adelantar mecanismos de comunicación, actividades de capacitación y concientización a todos los servidores públicos sobre la importancia de tratar los riesgos de cada proceso.

A continuación, se relacionan las actividades de proyecto y el período de ejecución:

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
<p>Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso por parte de cada dependencia encargada.</p> <p>El asesor de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:</p> <p><b>Primer Seguimiento:</b> con corte al 30 abril, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los veinte (20) primeros días hábiles del mes de mayo.</p> <p><b>Segundo Seguimiento:</b> con corte al 31 agosto, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los veinte (20) primeros días hábiles del mes de septiembre.</p> <p><b>Tercer Seguimiento:</b> con corte al 31 diciembre, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los veinte (20) primeros días hábiles del mes de enero del siguiente año.</p>	<p><b>Corte</b></p> <p>31/12/2024</p> <p>30/04/2025</p> <p>31/08/2025</p>	<p><b>Publicación</b></p> <p>20/01/2025</p> <p>20/05/2025</p> <p>20/09/2025</p> <p>Recurrente</p>
<p>Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2024 y adecuarlos con seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento.</p>	10/07/2025	30/07/2025

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		<b>PAAC -2025</b>	
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 22 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de estos a través de la oficina de Control Interno, por parte de cada proceso y adecuarlos según revisión, cada cuatro (4) meses.	10/11/2024 10/03/2025 10/07/2025	30/11/2024 30/03/2025 30/07/2025 Recurrente
Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones.	Frecuente	Frecuente
Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, por parte de la Oficina de Control Interno.	<b>Corte</b> 31/12/2024	<b>Publicación</b> 20/01/2025


## SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Análisis de Los Procesos de P&K S.A.S E.S.P, con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.

Durante el 2024 la entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o componente, simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes y servicios desarrollados por la entidad, brindando beneficios en términos de costos y tiempo a los usuarios.

Las actividades para ejecutar serán las siguientes:

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa vigente y se desarrollarán estrategias de racionalización de trámites de P&K.	01/07/2024	31/12/2024
Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos y hacer un uso eficiente de los recursos asignados.	Permanente	Permanente
Gestionar el ejercicio de interoperabilidad con las demás entidades del orden nacional encargadas de la estrategia anti trámites.	Véase Tabla Planeación De La Estrategia De Racionalización.	
Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental.	03/09/2024	03/12/2024
Realizar el monitoreo, control y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.	<b>Corte</b> 31/12/2024 30/04/2025 31/08/2025	<b>Publicación</b> 20/01/2025 20/05/2025 20/09/2025 Recurrente

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 23 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

### TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

Desarrollo de un esquema integral de rendición de cuentas institucional.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, es también 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.

#### **Espacios de Interacción con la ciudadanía:**

Generación y divulgación de información permanente: En la acción de mantener una comunicación con los usuarios, partes interesadas y ciudadanía en general, como factor clave del éxito, P&K S.A.S E.S.P publicara información de calidad, a través de los canales internos y externos de comunicación, garantizando el acceso a la misma. Es así como se divulgarán los planes, programas y proyectos, así como los informes, piezas comunicacionales para dar a conocer los logros institucionales, informes de peticiones, quejas y reclamos recibidas por la entidad y la ejecución presupuestal, generando con esto una huella de gestión institucional, la cual constituye en sí misma una rendición de cuentas permanente, permitiendo a los grupos de valor identificar y utilizar información pertinente para realizar un control social oportuno y decisivo.


Es por eso por lo que la Empresa realizará una serie de acciones para facilitar la interacción con los usuarios de las entidades, mejorar la relación y generar confianza en la labor adelantada y tener en cuenta sus comentarios y opiniones.

Para ello, se adelantarán las siguientes actividades:

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 2022</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>MEDIO</b>
Elaborar boletines Informativos externos con información sobre la gestión de P&K	Informar a los usuarios sobre las actividades adelantadas y conocer sus comentarios y recomendaciones.	Anual	Página Web
Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión de P&K	Crear secciones en las carteleras físicas y correos electrónicos, para informar,	Mensual	Carteleras físicas

### CUARTO COMPONENTE:

#### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 24 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

Estrategia para mejorar la atención al ciudadano.

Teniendo en cuenta la normativa aplicada al Servicio a la Ciudadanía, cuyo objetivo es garantizar el derecho de los ciudadanos a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como recibir de las entidades públicas un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida, P&K S.A.S E.S.P se compromete a mejorar la atención al ciudadano, evaluando y fortaleciendo los canales de atención, la estructura administrativa y el direccionamiento estratégico, el talento humano, así como las aspectos normativos y procedimentales, relacionados con el ciudadano.


Este componente también permite definir acciones dirigidas a mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de P&K S.A.S E.SP. Mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Para ello se desarrollarán los siguientes proyectos:

- **Fortalecer la atención al ciudadano.**

P&K S.A.S E.S.P, de acuerdo a su estructura administrativa y direccionamiento Estratégico, buscará mantener la estructura organizacional con los equipos de trabajo, canales presenciales y Soporte a Clientes / usuarios para atender todos sus requerimientos, mediante el fortalecimiento y la presencia de las oficinas en el Municipio de Providencia y Santa Catalina Islas, donde presta los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, para facilitar la atención de los usuarios, de acuerdo a la estructura organizacional.

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024</b>			
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ENTREGABLE</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA CUMPLIMIENTO</b>
Continuar con el fortalecimiento físico, tecnológico y con recursos humanos de calidad de los centros de atención donde P&K presta sus servicios.	Oficina de ATC fortalecidos y funcionando	Profesional Administrativo Profesional Jurídico Líder Administrativo	Año 2024
Diseñar e implementar estrategias para la disminución de los tiempos de atención de servicio por cliente.	Reporte de atención por cliente	Profesional Administrativo Líder Administrativo	Año 2024

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 25 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

Revisión del procedimiento de P&K para mejorarlo y ajustarlo	Procedimiento revisado y ajustado	Profesional Administrativo Profesional Jurídico Líder Administrativo	Diciembre 2024
--	-----------------------------------	--	----------------

- **Gestión de Reclamos, Quejas y Denuncias:**

La Empresa dará respuesta, hará seguimiento y presentará informe de la totalidad de los reclamos, quejas y denuncias que presentan los ciudadanos en relación con la prestación del servicio o gestión institucional, e informará trimestralmente sobre el estado de estos para facilitar a la Dirección, la toma de decisiones en materia de mejoramiento en la prestación del servicio.

- **Definiciones:**

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta".

- e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- f) **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. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 26 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

Las siguientes son las actividades del proyecto:

<b><u>Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones</u></b>	
<b><u>Términos:</u></b>	
<b><u>Clase</u></b>	<b><u>Término</u></b>
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los Cinco (5) días siguientes a su recepción

<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO 2024</b>	
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Prestar servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	Profesional Administrativo Líder Administrativo Técnicos Comerciales
Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales.	Profesional Administrativo Líder Administrativo
Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.	Profesional Administrativo Líder Administrativo Técnicos Comerciales
Diseñar e implementar un registro que contenga la información sobre los derechos de petición que ingresan a la Empresa.	Profesional Administrativo Líder Administrativo Técnicos Comerciales
Administrar las PQR y el enlace virtual alojados en el portal institucional.	Profesional Administrativo Líder Administrativo Técnicos Comerciales
Realizar encuesta de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la empresa.	Profesional Administrativo Líder Administrativo Técnicos Comerciales
Realizar encuesta de percepción a los funcionarios públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.	Líder Administrativo

- **Estrategia para facilitar la participación ciudadana en la Gestión Institucional:**

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer los espacios o mecanismos de participación ciudadana diseñados por la Empresa, en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 27 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

institucional.

Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades:


<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2024</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PLANEACION PARTICIPATIVA</b>	<b>CONTROL ESTRATEGICO</b>
Publicar en la Página Web información sobre planes, programas y proyectos a desarrollar, presupuesto, informes de gestión, actividades realizadas y noticias de interés para los servidores e instituciones públicas.	Implementar mecanismos de consulta pública, negociación o concertación, para involucrar a los usuarios, partes interesadas o ciudadanos en la validación de instrumentos y normas elaborados por la Empresa.	Canalizar información hacia y desde la ciudadanía con la administración, a través del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, sobre los resultados de la gestión institucional. Evaluación en la prestación del servicio - encuesta cliente externo.
Publicar en la página Web toda la información contractual y presupuestal de la Empresa.		
Publicar en los diferentes medios de comunicación (virtuales, escritos o presenciales) información sobre las diferentes actividades desarrolladas por la Empresa en el cumplimiento de su misión.	Propiciar la organización de grupos de usuarios a través de comunidades virtuales.	

#### **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o informa de P&K SAS ESP.

A través de este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los 43 Ley 1712 de 2014. Artículo 32. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

En el marco del principio de máxima publicidad, en el que señala la ley que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es publica y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, la entidad divulgará periódicamente la información sobre la gestión y resultados obtenidos y se dispondrán las redes sociales para mantener contacto y relación permanente con nuestros usuarios.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 28 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

P&K S.A.S E.S.P. trabajará sobre las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a Información Pública.

- **Lineamientos de Transparencia Activa.**

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, P&K S.A.S E.S.P trabaja en la publicación de la información necesaria en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º (Ley 1712 de 2014. Artículo 9º.). Esta información estará disponible en el sitio web de la empresa en la selección "transparencia y acceso a la Información Pública de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015".

Dirección	Teléfono	Horario de Recaudo	Horario de Atención a Usuarios
		HORARIO DE RECAUDO	
Diagonal Lobby Hotel Morgan, Fresh Water Bay	315 3266565	Lunes a Viernes: 8:am am - 3:00pm <b>Sabados:</b> 8:00am 12:00 pm	Lunes a Viernes: 8:am am - 3:00pm <b>Sabados:</b> 8:00am 12:00 pm

### **PUNTOS DE RECAUDO Y ATENCIÓN A USUARIOS P&K S.A.S E.S.P**

Las Peticiones, Quejas y Reclamos PQR´s de los suscriptores y/o usuarios, son recibidas en la oficina de atención a clientes de P&K S.A.S E.S.P, ubicada en el hotel Morgan, quienes también pueden presentarlas a través de correo electrónico [atencion.clientes@pyk.com.co](mailto:atencion.clientes@pyk.com.co) o diligenciando el formulario que se encuentra disponible en la página web de la Entidad [www.pyk.com.co](http://www.pyk.com.co), En el menú "Servicios al ciudadano". Número telefónico o WhatsApp 315 3266565.

<b>Otros Puntos de Recaudo</b> (Antes de la fecha de vencimiento. Debe presentarse la factura)	<b>Supergiros</b>  <b>Banco Agrario</b>	<b>Oficinas / Puntos de Recaudo Físico</b>
<b>Plataformas de pagos</b>	<b>PSE</b>	<b>Página web:</b> <a href="http://www.pyk.com.co">www.pyk.com.co</a>

### **Lineamientos de Transparencia Pasiva**

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 29 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

- Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los profesionales o técnicos de acuerdo con su consulta o Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, en los horarios de atención al público.
- Las peticiones que ingresan a P&K SAS ESP, por medio escrito la oficina de atención ubicada en el “Hotel Morgan” sector “Fresh Water Bay”, en los horarios de atención al público. Se recibe, radica y direcciona al área correspondiente para darle trámite.
- Las peticiones que ingresan al correo electrónico [atencion.clientes@pyk.com.co](mailto:atencion.clientes@pyk.com.co) al cual tienen acceso los usuarios mediante la página web de la entidad; Se recibe, radica y direcciona al área correspondiente para darle trámite.
- Se Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites, servicios y/o servicios de información de P&K SAS ESP, en la línea telefónica 315 3266565 en los horarios de atención al público.

### **Instrumentos de Gestión de la Información**

Teniendo en cuenta lo establecido por la normatividad vigente, P&K SAS ESP elaborará los 3 instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información como lo son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.


Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de actas y se publicarán en el sitio web oficial de P&K SAS ESP.

### **Criterios diferenciales de accesibilidad**

La entidad está implementando el instrumento para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información según lo establecido por la ley a través de la página web de la entidad.

### **Monitoreo de acceso a la información**

El área comercial de Servicios y Atención al usuario es la encargada de generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PAAC -2025</b>
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 30 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en cuya respuesta no se accede a la prestación.
5. El número de recursos en los que el usuario impugna la respuesta.

### **SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES**

P&K SAS ESP, deberá contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Se sugiere incorpore dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la empresa.

#### **INDICADOR**

Para la medición cuantitativa del cumplimiento de las actividades incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se calcula el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el Plan, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos anteriormente.


#### **RECURSOS ECONOMICOS**

Para el año 2024 se calcularán los recursos invertidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de la cuantificación del tiempo de dedicación de las personas que intervienen en el desarrollo de las actividades incorporadas en cada uno de los componentes de este.

#### **SEGUIMIENTO Y CONTROL**

El asesor de Gestión Control Interno realizará el seguimiento y verificación de la implementación de las estrategias anticorrupción, de atención al ciudadano y control social de las acciones y presentará tres informes al año.

Adicionalmente, a través de los procesos de autoevaluación definido en el esquema propio de evaluación de la Empresa, se realizará seguimiento al cumplimiento de las actividades y metas definidas en este documento y en los planes detallados de actividades, cronogramas y responsabilidades que de él se deriven.


	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>PAAC -2025</b>
<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 31 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>	

El asesor de Control interno realizará seguimiento tres (3) veces al año así:

**Primer Seguimiento:** con corte al 30 abril, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los veinte (20) primeros días hábiles del mes de mayo.

**Segundo Seguimiento:** con corte al 31 agosto, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los veinte (20) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**Tercer Seguimiento:** con corte al 31 diciembre, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los veinte (20) primeros días hábiles del mes de enero del siguiente año.

	<b>PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&amp;K S.A.S. ESP)</b>			
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			<b>PAAC -2025</b>
Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 32 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>

**FORMATOS DE FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS, SEGUIMIENTO Y CONTROL APLICADOS A CADA COMPONENTE**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción						
ENTIDAD	P&K SAS ESP					
VIGENCIA	AÑO xxxx					
FECHA PUBLICACION	xxxxxxxxxxx					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisar y Ajustar la Política de Administración de Riesgo	Política de Riesgos	100%	Área Administrativa, Dependencia de Control Interno.	15-12-2024
	1.2	Aprobar la Política de Riesgos	Lineamientos de Administración de Riesgos de P&K SAS ESP	100%	Área Administrativa, Dependencia de Control Interno.	15-12-2024
	1.3	Socializar Política de Riesgos	Correos electrónicos a los procesos	100%	Área Administrativa, Dependencia de Control Interno.	31-12-2024
2. Actualización Mapa de Riesgo	2.1	Solicitud y revisión de Seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción, a través de los procesos	Mapa de Riesgos de corrupción P&K	100%	Área Administrativa y jurídica	Cuatrimestral
3. Consulta y divulgación	3.1	Poner a consideración los procesos Mapa de Riesgo de Corrupción	Pantallazo Mapa de Riesgos para Observaciones	100%	Área Administrativa	31-12-2024
	3.2	Realizar la Publicación del Mapa de Riesgos en la Página Web de P&K	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado	100%	Área jurídica, dependencia de control interno	31-12-2024



Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 33 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar revisión de Riesgos de Corrupción identificados (3) veces al año en P&K, realizando ajustes de ser necesario	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	100%	Dependencia de Control Interno de Gestión	31/12/2024 30/04/2025 31/08/2025
5. Seguimiento	5.1	Realizar el Seguimiento 3 veces al año, al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento	100%	Oficina de Control Interno de Gestión	<b>Corte</b> 31/12/2024 30/04/2025 31/08/2025 <b>Publicación</b> 20/01/2024 20/05/2025 20/09/2025



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 34 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

Componente 2 : Racionalización De Tramites									
#	Nombre de trámite proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción Mejora para realizar	Beneficio	Responsable	Fecha Realización	
								Inicio	Fin *
1	Procedimiento para el control del servicio no conforme	Simplificación / Estandarización/ Optimización/ Automatización	Actualización de procedimientos / Eliminación de etapas innecesarias / Cumplimiento de requisitos / Automatización parcial de Trámites.	Inexistente	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia, Participación, Acceso a la Información /Eficiencia Administrativa	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	1-7-2024	31-7-2025
2	Plan de Comunicaciones	Estandarización/ Automatización	Priorización de actividades / Capacitación / Sensibilización.	Existente	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Cumplimiento de metas Plan Estratégico	Área administrativa	1-7-2024	31-7-2025
3	Procedimientos de Comunicación Interna	Simplificación / Eliminación/ Automatización	Priorización de actividades / Capacitación / Sensibilización. /Estrategia Cero Papel	Reprocesos / Desconocimiento de los trámites y costos operativos	Ejecuciones políticas de desarrollo administrativo	Transparencia, Participación, Acceso a la Información	Todos Los Procesos	1-7-2024	31-7-2025



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

<b>Código:</b> 01-2024	<b>Versión:</b> 03	<b>Fecha de emisión:</b> 30/03/2026	<b>Página</b> 35 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
---------------------------	-----------------------	--	---------------------------	---------------------------------

<b>4</b>	Procedimientos de Comunicación externa	Simplificación / Eliminación/ Automatización	Priorización de actividades / Reducción de pasos al usuario y del proceso interno / Sensibilización.	Reprocesos / Desconocimiento de los trámites y costos operativos	Ejecuciones políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información	Direccionamiento Estratégico  Todos Los Procesos	1-7-2024	31-7-2025
<b>5</b>	Proceso de atención al cliente.	Simplificación / Estandarización/ Eliminación/ Optimización/ Automatización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Reducción de pasos al usuario y del proceso interno / Sensibilización./ Estrategia Cero Papel	Reprocesos / Falta de estandarización de procesos / Tramitología	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente-Planeación Técnica, Secretaría General, Servicios Públicos	1-7-2024	31-7-2025
<b>6</b>	Procedimiento de Ventanilla Única	Simplificación / Estandarización/ Optimización/	Reducción de pasos al usuario y del proceso interno / Reducción de requisitos / Reducción del tiempo de duración del trámite / Estrategia Cero Papel	Procesos internos con demasiados trámites / Reprocesos / Tiempo mayor en la respuesta al presupuesto.	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera	1-7-2024	31-7-2025



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 36 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

<b>7</b>	Proceso de selección de personal, administración y evaluación del personal	Simplificación / Estandarización/ Eliminación/ Optimización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos /	Reprocesos/ Falta de celeridad con las entidades externas (contratistas) que intervienen.	Ejecuciones políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano	Dependencia de Talento Humano	1-7-2024	31-7-2025
<b>8</b>	Recepción, almacenamiento, administración y conservación de equipos y herramientas	Simplificación / Estandarización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Eliminación de etapas innecesarias.	Desarticulación con otras actividades operativas / Costos operativos	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Área administrativa	1-7-2024	31-7-2025
<b>9</b>	Procedimientos de contratación	Estandarización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Eliminación de etapas innecesarias.	Integración de marco jurídico / Falta de armonización con las Políticas nacionales	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano	Área administrativa	1-7-2024	31-7-2025
<b>10</b>	Procedimientos de Gestión Financiera	Simplificación / Estandarización/ Optimización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Reducción de pasos al usuario del proceso interno	Reprocesos / Falta de armonización con las Políticas nacionales	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Gestión Financiera	Área financiera	1-7-2024	31-7-2025
<b>INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENA DE TRAMITES-VENTANILLA ÚNICA)</b>									



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 37 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

1									
2									
3									
Responsable:				Correo electrónico:			Fecha:		
* Entiéndase como fecha final día último vigencia 2024, por cuanto las actividades y su desarrollo deben ser permanente con desempeños diarios.									



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 38 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Componente 3. Rendición de cuentas</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</b>	1.	Actualizar la Pagina Web de P&K y redes sociales con información de interés público con temáticas transversales y coyunturales a P&K	Registros páginaWeb y Redes Sociales	Área de comunicaciones	permanente
	2.	Publicar en Pagina Web deP&K y redes sociales Boletines informativos sobrelas actividades que desarrolla P&K en cumplimiento de su misión	Publicaciones permanentes en página Web y Redes Sociales	Área de comunicaciones	permanente
	3.	Publicación y actualización permanente en página Web información de P&K, Informe de Gestión, presupuestal, Financiero, Planes, programas y proyectos en ejecución, información sobre contratación, control interno, PQRS, tarifas, convocatorias.	Publicación en Página Web	Todos los procesos	Permanente
<b>2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus</b>	1.	Realizar ruedas de prensa o generar la información de interés público con temáticas transversales y coyunturales a P&K en redes sociales.	Ruedas de prensa en medios de comunicación	Área de comunicaciones	Permanente



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 39 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

<b>organizaciones</b>	2.	Realización de encuestas de satisfacción y necesidades del cliente en la Página Web, redes sociales y en medio físico	Resultados de la encuesta	Área comercial	31/12/2025
	1.	Capacitación a funcionarios sobre la Rendición de cuentas	Funcionarios capacitados	Área administrativa y jurídica	31/12/2025
<b>3.Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</b>	1.	Capacitación a funcionarios sobre la Rendición de cuentas	Funcionarios capacitados	Área administrativa y jurídica	31/12/2025
	1.	Publicar informe de gestión anual	Informe de gestión anual	Área administrativa y jurídica	31-1-2026
<b>4.Evaluación y Retroalimentación ala Gestión Institucional</b>	2.	Formulación de acciones de mejora de los procesos de Rendición de cuentas	Plan de Mejoramiento de la estrategia de Rendición de cuentas	Control Interno y Área administrativa	31/12/2025



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 40 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
<b>SUBCOMPONENTE</b>		<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	1.	Diseño de estrategias para la mejora continua y disminución de los tiempos de Atención al Cliente	Estrategia de mejora continua y disminución de los tiempos de Atención al Cliente	Área comercial y administrativa	31-7-2025
	2.	Implementación de estrategias para la mejora continua y disminución de los tiempos de Atención al Cliente.	Estrategia de mejora continua y disminución de los tiempos de Atención al Cliente implementada	Área comercial y administrativa	31-7-2025
<b>2. Fortalecimiento de los canales de Atención</b>	1.	Fortalecimiento físico, tecnológico y recursos humanos de calidad en la sede principal donde Opera P&K.	Sede central y coordinaciones municipales funcionando y fortalecidas	Área comercial y administrativa	31-7-2025
	2.	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas de carácter general, particular y de información que presenten los ciudadanos.	Informe de reporte de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Área comercial y administrativa	Permanente
	3.	Administrar eficientemente el enlace virtual de las PQRS de la Entidad.	Informe de PQRS virtual	Área comercial y administrativa	Permanente



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 41 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

<b>3. Talento Humano</b>	1.	Capacitación a los funcionarios de atención al Cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente.	#de Capacitaciones en temas relacionados con el servicio al cliente	Oficina de Talento Humano	31-7-2025
	2.	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relación con su actitud y comportamiento con la atención del cliente.	Informe evaluación del desempeño	Oficina de Talento Humano	31-7-2025
<b>4. Normativo Procedimental</b>	1.	Realizar seguimiento al procedimiento interno para el trámite de peticiones, quejas y reclamos.	Controles	Área comercial y administrativa	30-11-2024 30-03-2025 30-07-2025
	2.	Atender oportunamente las PQRS de los ciudadanos y entidades interesadas.	100% de las PQRS Atendidas	Área comercial y administrativa	Permanente

<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>1. Lineamientos de</b>	1.	Publicación en la página Web oficial de P&K de la información sobre la Estructura de P&K, Procedimientos, servicios y funcionamiento, contratación pública y toda la información mínima obligatoria de la estrategia de Gobierno en Línea.	Disponibilidad de Información obligatoria en medios físicos y en la página Web de P&K.	Todos los procesos Subgerencia Administrativa y Financiera en su proceso de Sistemas de Información	Permanente



**PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PAAC -2025**

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 42 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

<b>Transparencia Activa</b>	2.	Control y seguimiento a el nivel de implementación de la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014)	Adopción del Modelo Integral de Planeación y Gestión - Seguimiento en el avance de las Políticas MIPG.	Área administrativa y control interno	31/12/2024
	<b>2. Lineamientos Transparencia Pasiva</b>		100% de las solicitudes de información respondidas en el tiempo y términos establecidos.	Todos los Procesos	Permanente
	2.	Mantener Actualizada la información de Tramites de P&K	Publicar Actualización de Trámites y Servicios.	Todos los Procesos	30-11-2024 30-03-2025 30-07-2025
<b>3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información</b>	1.	Establecer los instrumentos de Gestión de información de P&K como son el Registro de Inventariosde Activos de información, Actualización de las tablas de Retención Documental y el esquema de Publicación de la información	Instrumentos de Gestión de Información de P&K	Área financiera	31-7-2025
	2.	Mantener Actualizada la Información de Tramites de P&K.	Publicar Actualización de Trámites y Servicios.	Área comercial y administrativa	Permanente



PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY S.A.S ESP (P&K S.A.S. ESP)

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PAAC -2025

Código: 01-2024	Versión: 03	Fecha de emisión: 30/03/2026	Página 43 de 43	<b>DOCUMENTO CONTROLADO</b>
--------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

<b>4. Criterios Diferencial de Accesibilidad</b>	1.	adecuación de la página Web de P&K, para la divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, permitir accesibilidad de la información a personas con discapacidad y divulgar la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales	Página Web adecuada a la Ley 1712 de 2014, erio diferencial de accesibilidad a información pública"	Área comercial y administrativa	Permanente
<b>5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública</b>	1.	Realización de informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y # de solicitudes a la que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Área comercial y administrativa	30/01/2025 30/07/2025

  
**KATHLINE REBECA RANKIN BENT**  
Agente Especial P&K SAS ESP  
NIT 901.352.888-1

VERSION	FECHA	MODIFICACIONES	RESPONSABLE
01	1-7-2024	Creación del Documento	Elaboró: Carolina Martínez, Prof. Jurídico Aprobó: Kathline Rankin, Agente Especial
02	10-1-2025	Revisión. Actualización de fecha cumplimiento actividades	Elaboró: Carolina Martínez, Prof. Jurídico Aprobó: Kathline Rankin, Agente Especial
03	30-3-2026	Revisión. Actualización organigrama	Elaboró: Carolina Martínez, Prof. Jurídico Aprobó: Kathline Rankin, Agente Especial