

**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2.021**

(CAPITULO VI; ARTÍCULOS 73 Y SS LEY 1474 DE 2011)

BRAULIO LEONEL CEBALLOS RUIZ
Gerente

MOCO A PUTUMAYO

FEBRERO 2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	3
2.	OBJETIVOS	3
2.1.	OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
4.	ALCANCE	4
4.	MISIÓN	4
5.	VISIÓN.....	4
6.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
7.	PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA	6
8.	PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	7
9.	MARCO NORMATIVO.....	7
10.	COMPONENTES DEL PLAN	10
10.1.	PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION.....	10
10.2.	SEGUNDO COMPONENTE:RACIONALIZACION DE TRAMITES	121
10.3.	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
10.4.	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ...	14
10.5.	QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	16
10.6.	SEXTO COMPONENTE.....	17
11.	SOCIALIZACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	18
11.1.	PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN	18
12.	APROBACIÓN.....	18
13.	CONTROL DE CAMBIOS.	18

1. INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., E.S.P., comprometida en fortalecer su Gestión Institucional, generar confianza a los Usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y a la ciudadanía en general, promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos, formula y establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como estrategia para combatir frontalmente las prácticas corruptas, a través de acciones orientadas a prevenir los riesgos de corrupción, mejorar la relación de los usuarios con la Empresa y fomentar la transparencia y visibilidad en todas sus actuaciones, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (auto-control, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., para la vigencia 2021, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgos de corrupción y de esta forma la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el Área de cobertura, sean eficientes y con prácticas transparentes, garantizando la confianza y bienestar a todos los usuarios del municipio de Mocoa - Putumayo.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de

estos, así como los impactos o efectos para la empresa.

- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Promover mecanismos, estrategias y alarmas orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la empresa.
- Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa, a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación de trámites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa
- Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.
- Garantizar de manera oportuna, clara y concisa la información requerida por los usuarios, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación de la gestión realizada por la empresa como mecanismo de rendición de cuenta permanente con los ciudadanos.
- Establecer acciones encaminadas a garantizar la eficiencia en la Atención al Ciudadano.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos.

3. ALCANCE

Las medidas, mecanismos y estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados por todos los procesos y funcionarios que integran la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOAS S.A. E.S.P.

4. MISIÓN

Satisfacer las necesidades de servicios públicos domiciliados a los habitantes del municipio de Mocoa, con Calidad y sostenibilidad ambiental y empresarial, permitiendo el bienestar y desarrollo de la población y del talento humano de la empresa.

5. VISIÓN

"Ser líderes en la gestión e innovación empresarial de los servicios públicos, en el departamento del Putumayo".

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Alcance de la Auditoría. El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de esta.

ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

- ✓ Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- ✓ Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- ✓ Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- ✓ Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- ✓ Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ✓ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- ✓ Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

JUSTICIA: Actuó con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

SOLIDARIDAD: Busco el bien común de las personas, presto apoyo y colaboración a quienes lo requieran.

TOLERANCIA: Respeto las ideas, prácticas o creencias de las personas.

8. PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa observará los siguientes principios en la atención al usuario:

SERVICIO DE CALIDAD: la Empresa y su personal deberán prestar un servicio con calidad y efectividad, basado en una administración abierta y accesible. Entendiéndose como un servicio con cortesía, objetividad e imparcialidad.

LEGALIDAD: la Empresa actuará conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la Normatividad vigente aplicable a la empresa.

IGUALDAD: La empresa respetará el principio constitucional de la igualdad, garantizando el trato no discriminatorio a sus usuarios según los términos establecidos en la ley.

COHERENCIA: la empresa será coherente en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

9. MARCO NORMATIVO

En la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO S.A. E.S.P., se implementa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano basándose en las siguientes normas legales:

- ✓ En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- ✓ Ley 87 de 1993 – Sistema Nacional de Control Interno.
- ✓ Ley 1150 de 2007 – Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos Públicos.
- ✓ Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el

realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Limitaciones al alcance de la auditoría. Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.

Normas de Auditoría: Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

Normativas: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.

Objetividad (evidencia objetiva). La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.

Objetivo de la auditoría. Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría

Administrativas: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros Procedimientos Administrativos.

7. PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA

Los principios éticos y rectores de la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P., están adoptados mediante el documento "PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL – VALORES CORPORATIVOS"

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de cargo y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las cuales me relaciono en mis labores cotidianas.

TRABAJO EN EQUIPO: Realizo mi labores con compañerismo y colaboración, fomento el trabajo en equipo para mejorar los resultados de la empresa.

CONFIABILIDAD: Realizo mi trabajo construyendo confianza en la comunidad y con las personas.

RESPONSABILIDAD: Realizo mis deberes, permitiendo el cumplimiento de los objetivos empresariales y garantizando el manejo eficiente de los recursos.

HONESTIDAD: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

Audidores Externos. Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.

Audidores Internos. Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.

Auditoría de Gestión u Operacional. Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

Auditoría. Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

Control Administrativo. Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Control Contable. Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

Control Interno. Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Economía. Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

Eficacia. El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia. La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

Hallazgos. Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

Informe de Auditoría. Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones

Colombiano.

- ✓ Decreto 943 de 21 de mayo de 2014: por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, en cuanto a su estructura, módulos, componentes y elementos.
- ✓ Ley 1437 de 2011 –Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Decreto 2641 de 2012, que reglamento la Ley 1474 de 2011
- ✓ Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- ✓ Decreto 4632 de 2011 – Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- ✓ Decreto 0019 de 2012 - Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Resolución No 049 de octubre 14 de 2008 - Establecimiento del Código de Ética de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P., ESP. Lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2" emitido por el Departamento Nacional de Planeación.
- ✓ Decreto 943 de 21 de mayo de 2014.
- ✓ Decreto 1081 de 2015, 1649 de 2014, 4637 de 2011.

10. COMPONENTES DEL PLAN

10.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como "toda 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".

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P., a partir de la entrada en vigencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuenta con las bases para el desarrollo de una política institucional de administración de riesgos; en tal sentido nos comprometemos a preservar la eficacia en el desarrollo de los procesos de AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P., así como con la protección y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un sistema de administración del riesgo de corrupción que permita prevenir la ocurrencia de eventos que coloquen en peligro el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

En este sentido, para establecer las causas es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos)

y las AMENAZAS (Factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizando a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros. Se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los resultados de los componentes de ambiente de control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos entre otros.

DEBILIDADES

- ✓ Cambio de Personal por transición administrativa.
- ✓ Obsolescencia de equipos.
- ✓ Desconocimiento de las normas.

AMENAZAS

- ✓ Cambios constantes en la legislación.
- ✓ Cambios en la Planta Administrativa.

10.1.1 Mapa de Riesgos Anticorrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Socializar con todo el personal de AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. la Política Administración de riesgos	Socialización con el 100% del personal de la EMPRESA la política Administración del Riesgo	Director de Planeación	Febrero de 2021
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar los riesgos ya levantados por proceso con los líderes e integrantes de cada proceso	Revisión y Actualización de los riesgos de corrupción por procesos	Director de Planeación	Febrero de 2021
3. Consulta y divulgación	3.1	Divulgar con todos los funcionarios de la entidad y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción de AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. a través de diferentes canales	Divulgación del Mapa de riesgos de Corrupción de AGUAS MOCOA SA ESP a todas las partes interesadas	Director de Planeación	Febrero de 2021

4. Monitoreo y REVISION	4.1	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Monitoreo y revisión a riesgos de corrupción	Directores, Jefes de unidades, Líderes de procesos.	Según lo establecido en la Política de Administración del Riesgos
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Seguimiento a riesgos de corrupción	Control Interno	Según lo establecido en la Política de Administración del Riesgos

10.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitar al usuario la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los usuarios y la empresa.

Sin embargo, las empresas de servicios públicos, para dar cumplimiento al trámite, deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión.

La empresa de Servicios Públicos "AGUAS MOCOA S.A. E.S.P., – E.S.P." dando cumplimiento al decreto 0019 del 10 de enero de 2012, implementara estrategias efectivas de simplificación, eliminación y automatización que permiten facilitar la gestión administrativa a los usuarios internos y externos para de esta manera pretender la racionalización de procedimientos al interior de la empresa.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 2: Racionalización de trámites.						
Nombre del Trámite	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización.	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar.	Dependencia responsable.	Fecha de realización
Trámite para la factibilidad, viabilidad y disponibilidad de los servicios.	Administrativa: Estandarización de trámites o formularios	Estandarización del procedimiento y formatos	No se cuenta con un procedimiento estandarizado y documentado para la atención de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicios.	Estandarizar el procedimiento y formatos para el proceso de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicio.	Subgerente Operativo	01 02 2021 - 31 10 2021

Racionalización trámite para el restablecimiento de los servicios públicos	Tecnológico: Interoperabilidad	Reportar en línea y en tiempo real los pagos realizados en los puntos de recaudo para mejorar los tiempos de restablecimiento del servicio.	El pago se realiza y el usuario debe venir a soportar el pago del servicio para poder establecer el servicio.	Generar los pagos en línea y en tiempo real.	Jefe de área planeación	01 02 2021 - 31 10 2021
--	-----------------------------------	---	---	--	-------------------------	-------------------------------

10.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La empresa de Servicios Públicos "AGUAS MOCO S.A. E.S.P., – E.S.P.", dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, el cual define a la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, establece esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

La finalidad de la Rendición de Cuentas es responder ante el ciudadano por la gestión, las obligaciones y deberes que tenemos como empresa, y permitir el espacio para que la comunidad participe y de este modo afianzar la relación Empresa-Comunidad la cual ayuda a fortalecer la confianza en la comunidad y obtener el reconocimiento por una labor transparente y de calidad.

Constantemente se realizará Rendición de cuenta con los usuarios, publicando mediante la página de la empresa www.aguasmocoo.gov.co y redes sociales, la información concerniente a la gestión de la empresa, noticias y acciones con los cuales se busca tener una constante retroalimentación con los usuarios, según las directrices establecidas en el documento "Estrategia Rendición de cuentas de AGUAS MOCO S.A. E.S.P.,"

AGUAS MOCO S.A. E.S.P, realizará anualmente una audiencia pública para la rendición de cuentas conforme los principios constitucionales de Transparencia, Responsabilidad, Eficacia, Eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente /	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha
Procesos.					programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas.	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad	Jefe de área planeación	Anual.

	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión.	Publicación en la página web de la empresa los informes de gestión	Jefe de área planeación	Anual.
	1.3	Publicar estados Financieros de AGUAS MOCO S.A. ES.S.P. en la página web.	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad	Subgerente Administrativo, Financiero y comercial	Semestral.
	1.4	Publicar en redes sociales notas informativas sobre el avance en los proyectos realizados por AGUAS MOCO S.A. E.S.P.	Publicación mensual en las redes sociales de notas informativas de avance de proyectos ejecutados por AGUAS MOCO S.A. E.S.P.	Jefe de área planeación	Mensual
2. Dialogo de doble vía con la comunidad y sus organizaciones	2.1	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para la presente vigencia	Ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas.	Jefe de área planeación	Diciembre
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	Convocar a través de los medios de comunicación, redes sociales institucionales, correo electrónico y pagina web de la entidad a participar del evento de rendición de cuentas de AGUAS MOCO SA ESP	Jefe de área planeación	Noviembre y diciembre
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio mediante encuesta de percepción	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la rendición de cuentas de AGUAS MOCO SA ESP	Jefe de área planeación	Diciembre
	4.2	Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Publicación de los resultados de las encuestas de percepción realizadas en la rendición de cuentas	Jefe de área planeación	Diciembre

	4.3	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Plan de acción de mejoramiento, conforme lo evidenciado en la rendición de cuentas.	Jefe de área planeación	Diciembre
--	-----	--	---	-------------------------	-----------

10.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente / Procesos.	Actividades		Meta o producto.	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad	Identificar las necesidades más sentidas de los ciudadanos.	Subgerente administrativo, financiero y comercial	Julio
	1.2	Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos	Identificar las expectativas y experiencia de los servidores.	Subgerente administrativo, financiero y comercial	Julio
	1.3	Incorporar en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Asignar recursos para la siguiente vigencia en pro de mejorar el servicio al Ciudadano.	Subgerente administrativo, financiero y comercial	Diciembre
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Nuevos canales de atención	Subgerente administrativo, financiero y comercial - Proceso PQR	Marzo

	2.2	Generar e implementar acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Adecuados espacios físicos de atención y servicio al ciudadano	Subgerente operativo y-Proceso PQR	Diciembre
3. Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	Funcionarios cualificados en competencias laborales para el Servicio de Atención al Ciudadano	Subgerente administrativo , financiero y comercial - Proceso PQR	Julio
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Fortalecimiento de la cultura de servicio en los funcionarios públicos al interior de AGUAS MOCOA SA ESP	Subgerente administrativo , financiero y comercial - Proceso PQR	Junio
4. Normativo y procedimental.	4.1	Socializar con los funcionarios el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento interno para la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos formulado y adoptado por AGUAS MOCOA SA ESP	Subgerente administrativo , financiero y comercial - Proceso PQR	Marzo
	4.2	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos	Procedimientos de atención de PQRs Actualizados	Subgerente administrativo , financiero y comercial - Proceso PQR	Septiembre
5, Relaciones con el ciudadano.	5.1	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés de AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.	-Caracterización de usuarios y grupos de interés	Director de Planeación	Octubre

Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Correo Institucional	contacto aguasmocoa@gmail.com aguasmocoa@aguasmocoa.gov.co
REDES SOCIALES	Facebook: GerenciaAGUAS MOCOA S.A. E.S.P.,@gov.co
PAGINA WEB INTERNET	www.aguasmocoa.gov.co
LÍNEA TELEFÓNICA	Teléfono: 3168234795 - 3176591730
OFICINA PRESENCIAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ubicación: Barrio Turístico la Loma

10.5. QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente / Procesos.	Actividades	Meta o producto.	Responsable	Fecha programada	
1. Lineamientos de transparencia Activa	1.1	Crear en la página web de AGUAS MOCOA S.A. E.S.P. el apartado "Transparencia y acceso a la información pública."	Sitio "Transparencia y acceso a la información pública" en la página web de AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.	Director de planeación.	Mayo
	1.2	Publicar información obligatoria sobre procedimientos y servicios.	Publicación de procedimientos y servicios.	Director de planeación	Octubre
	1.3	Publicar información sobre contratación pública	Publicación de información sobre contratación	Oficina Jurídica.	Mensual

2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Control y reporte de solicitudes de información	Estadísticas e informe sobre solicitud de información	Subgerente administrativo, financiero y comercial - Proceso PQR	Semestral
3. Elaboración de instrumentos de Gestión de la información	3.1	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información	Acto administrativo	Director de planeación	Octubre
	3.2	Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Acto administrativo	Director de planeación	Noviembre
	3.3	Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo	Director de planeación	Diciembre
4. Monitoreo del acceso a la información pública.	4.1	Hacer seguimiento y elaborar informe de solicitudes de acceso a información, donde se describa el número de solicitudes recibidas, trasladadas, tiempos de respuestas y número de solicitudes en las que se niega el acceso a la información.	Informe de solicitud de acceso a la información.	Subgerente administrativo, financiero y comercial - Proceso PQR	Semestral

10.6. SEXTO COMPONENTE.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas adicionales.					
Subcomponente / Procesos.	Actividades	Actividades	Meta o producto.	Responsable	Fecha
					programada
1. Código de Integridad y buen gobierno	1.1	Divulgar los valores institucionales	Una (1) campaña de divulgación de los valores institucionales al interior de la entidad	Subgerente administrativo, financiero y comercial	Mayo

11. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, la empresa de servicios públicos AGUAS

MOCO S.A. E.S.P., pone a disposición la estrategia del plan a toda la comunidad del municipio, la cual se permitirá dar a conocer el concepto de corrupción y cómo desde la entidad se vienen desarrollando acciones contra la corrupción contempladas desde los lineamientos de Ética y buen manejo de la entidad.

Esta Estrategia Comunicativa pretende crear sensibilización y concientización frente a la estigmatización que tienen los Servidores Públicos ante el flagelo de la corrupción; es una Estrategia que está regida bajo el Autocontrol y Autocriterio de cada uno de los individuos que conforman la empresa generando acciones que permiten establecer la transparencia a la hora de ejercer cargos públicos.


El éxito de la Estrategia no sólo depende del conocimiento de la información del Estatuto de Anticorrupción, sino también de la formación ética de valores como respeto, lealtad, honestidad, responsabilidad, cumplimiento, compromiso en cada uno de los que desempeñan cargos públicos.

El objetivo principal de la estrategia es permitir a los ciudadanos generar espacios de confianza y credibilidad que propicien bienestar a la comunidad, y a su vez proporcionar transparencia y confiabilidad en la prestación de los Servicios que presta la entidad, de igual forma se realizara la respectiva socialización del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad.

11.1. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

La promoción y divulgación se hará dentro de la estrategia de rendición de cuentas que tiene la empresa para cada vigencia así mismo mediante los canales de comunicación y el documento final y la Estrategia será publicada a través de las herramientas de comunicación virtual de la entidad: página WEB: www.aguasmocoo.gov.co

12. APROBACIÓN.


BRAULIO LEONEL CEBALLOS RUIZ
 Gerente – AGUAS MOCO S.A. E.S.P.
 Reviso y sugirió: Elías Malua Sayalpud - Jefe de Control Interno.

13. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN N°.	FECHA APROBACIÓN.	DE	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	16/02/2021		Se crea el plan para la vigencia 2021

San Miguel Ágreda de Mocoa, 16 de febrero de 2021

ESP - I - 022

Doctor
BRAULIO LEONEL CEBALLOS RUIZ
Gerente
Aguas Mocoa S.A. ESP.
Ciudad

Ref.: Entrega Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2.021.

Atento saludo


La Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., E.S.P., comprometida en fortalecer su Gestión Institucional, generar confianza a los Usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y a la ciudadanía en general, promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos, formula y establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como estrategia para combatir frontalmente las prácticas corruptas, a través de acciones orientadas a prevenir los riesgos de corrupción, mejorar la relación de los usuarios con la Empresa y fomentar la transparencia y visibilidad en todas sus actuaciones, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

De esta manera la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCO A SA ESP pone a disposición de la comunidad en general el **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2.021**, para lo cual después de su aprobación se adelantara el proceso de cargue del documento en la página web de la entidad.

Atentamente,



ELIAS MALUA SAYALPUD
Jefe de Control Interno
AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.



16 FEB 2021
NIT 900581943-7
SECRETARIA GENERAL
FIRMA: Yasmix Luna

MOCCOM
MOCOM
MOCOM

MOCCOM
MOCOM

SECRETARY GENERAL
1 - 2000 2000 2000