

## PLAN ANTICORRUCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO<sup>1a</sup>

SEGUIMIENTO CON CORTE AGOSTO 31 DE 2020

### OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA EJECUCION DEL PLAN

La oficina de Control interno de la empresa de servicios públicos AGUAS MOCOAS S.A. E.S.P., acatando el mandato constitucional y legal, en este caso el deber de evaluar y verificar la aplicación de lo contenido en las normas que previenen la materialización de actos de corrupción, como la ley 1474 de 2011 art. 73, así como el Decreto nacional 124 de 2016, *Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* y dando cumplimiento al plan Anual de Auditoria, diseñado por la oficina de Control interno de la empresa, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control interno, realizo seguimiento con corte a 31 de agosto, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2020.

El seguimiento se realiza con base en la metodología establecida en el documento vigente, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2", formulado por la Presidencia de la República, así como en los parámetros y lineamientos establecidos en el modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y la Guía actualizada para la Administración de Riesgos, con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión institucional. Es así que se confirma que el Plan para la vigencia 2020, fue diseñado y oportunamente publicado en la página web de la entidad.

En este periodo intermedio de seguimiento, no se realizo ejecución de las actividades relacionadas con la gestión, valoración y evolución de los riesgos, teniendo en cuenta la situación que se presenta, tras la pandemia originada por el COVID19, que demando un proceso de ajuste y adaptación a las nuevas modalidades de trabajo. No obstante, vale la pena hacer hincapié en la importancia, de realizar y reforzar este tipo de acciones, que deben estar en cabeza del Área de Planeación, que por su naturaleza y lo reglamentado en el Decreto Nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5, debe ser la dependencia encargada de efectuar la verificación a diferentes procesos entre los que se cuentan los riesgos de corrupción, acciones que permitirán el funcionamiento adecuado de los controles y la efectividad de los mismos, para la mitigación de los diferentes riesgos, a la fecha la entidad no cuenta con Área o Dirección de Planeación.

Asimismo es preciso mencionar que, no se han realizado acciones para la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se reitera sobre la importancia de fortalecer este ejercicio, como quiera que la construcción, de este instrumento, requiere de un trabajo conjunto, en el que se involucren los responsables de diferentes procesos de la entidad, de lo cual es importante dejar registros documentados sobre las reuniones y observaciones realizadas por el equipo de trabajo, en el entendido que el hecho de involucrar el personal de los diferentes procesos, permitirá fortalecer la apropiación, trazabilidad y desarrollo de los mismos.

De igual forma es importante recordar que la rendición de cuentas, como componente del Plan, es un ejercicio permanente que, no tiene una única fecha para ejecutarla, pues conforme a su naturaleza, esta se debe desarrollar a través de varias acciones a lo largo del año, razón por la cual se recomienda continuar mejorando en el diseño y ejecución de este instrumento, en el entendido que el propósito de la misma, es la búsqueda de la transparencia en la gestión de la Administración Pública, así como la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio público, de conformidad con los lineamientos establecidos y consolidados con la construcción del documento CONPES 3654 de 2010 (Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos), la ley 1712 de 2014 (Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional), así como lo señalado en el Manual Único de rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En consecuencia, la estrategia de rendición de cuentas, es un instrumento que debe ser adoptado por la entidad a través de acto administrativo e incluirse en el marco de la planeación de la entidad, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en coherencia con el Plan de Acción Institucional para cada vigencia y durante su desarrollo, es importante llevar los registros, de tal forma que, en la siguiente vigencia, se pueda dar cuenta de las acciones realizadas, del dialogo con la ciudadanía y como resultado de ellas, si fuere el caso, adelantar un plan de mejoramiento.

COMPONENTE No. 1						
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
ITEM	SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Política de Administración de Riesgos	1,1	Revisión y actualización de la política de administración del riesgo de corrupción	Se hace necesario la elaboración e implementación de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción	0%	Dada la importancia de la gestión de los riesgos, se requiere elaborar e impulsar la apropiación de la política en cada uno de los funcionarios.

		1,2	Socializar de las Política Administración de riesgo de corrupcion a todos los funcionarios	No se realizo la socialización de la política		
		1,3	Realizar seguimiento a la politica de riesgos	No se evidenció, la realización de actividades para socializar la política de riesgos		
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1	Enviar correo a los responsables de los procesos con el fin de que revisen los riesgos y sean actualizados.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado	0%	Superado el proceso de adaptación por el COVID19, se debe reprogramar para el cumplimiento.
		2,2	Identificación y valoración de los riesgos.			
		2,3	Analizar y valorar los riesgos con cada uno de las areas para la vigencia 2020,			
3	Consulta y divulgación	3,1	Consultar la cartilla que me brinda los lineamientos sobre administración del riesgo emitida por el (DAFP)	Se divulgó la matriz de riesgos de corrupción mediante la página web de AGUAS MOCO SA ESP.	50%	Reprogramar la divulgación con el personal al interior de la entidad
		3,2	Socialización de los riesgos a los funcionarios de la ESP.			
		3,3	Publicación en la página WEB de la ESP con el fin de que toda la comunidad tenga conocimiento de la identificación y valoración de los riesgos de corrupción.			
4	Monitoreo y revisión	4,1	Seguimiento a las acciones contempladas dentro de la matriz de riesgo.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado	0%	Superado el proceso de adaptación por el COVID19, se debe reprogramar para el cumplimiento
5	Seguimiento	5,1	Realizar seguimiento a las acciones de control establecidas para los riesgos de corrupción de mayor impacto	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado	0%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento al diseño de controles
		5,2	Valoración final después de implementar el plan de mejoramiento, con el fin de evidenciar el nuevo rango de probabilidad e impacto.			

Recomendaciones: En procura de asegurar que los controles sean efectivos para menguar los riesgos de corrupción, se hace necesario una reprogramación de las actividades de revisión seguimiento y evolución de los mismos, que permita alcanzar la efectividad de los controles.

COMPONENTE No. 2						
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
ITEM	SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Implementar una estrategia de comunicación con el usuario mediante una cartilla de usuario.	1,1	Realizar cartilla de usuaria	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado,	0%	El area comercial está elaborando el procedimiento factibilidad, viabilidad y disponibilidad del servicio
2	Informe mensual sobre la percepción del usuario frente a la Empresa en cuanto a los tramites solicitados.	2,1	Informe ejecutivo	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado,	0%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento a esta actividad de elaboración de informes mensuales,
3	Capacitar a todos los funcionarios en los tramites solicitados por el usuario.	3,1	Realización de charlas preoperativas en temas relacionados a tramites recibidos en el área de PQR.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado,	0%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento a esta actividad de charlas preoperativas,

Recomendaciones: Reubicar las actividades en el subcomponente que corresponde, de conformidad con la guía para la construcción del plan.

COMPONENTE No. 3						
RENDICIÓN DE CUENTAS						
ITEM	SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Mantener actualizada la página web y las redes sociales con información sobre obras, proyectos, jornadas, entre otros, con calidad.	Se realizó esta actividad de actualización de la página web de la empresa y se publica en ella y en redes sociales todas las actividades realizadas.	100%	Se evidencia la publicación en la página web, de la evaluación de la rendición de cuentas vigencia 2019, informes, actividades etc.
		1,2	Mantener actualizada a la comunidad sobre los servicios ofrecidos.	Se comunica por página web, redes sociales y perifoneo.	100%	Comunicación constante y oportuna a la comunidad.
		1,3	Publicación de informes de gestión	Informe de gestión publicado en página web de la empresa.	0%	no está publicado el informe de gestión de la vigencia 2019,

2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	Realizar visitas a sectores del Municipio con el fin de identificar problemáticas.	Actividad pendiente para la siguiente vigencia	0%	Programada noviembre de 2020
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3,1	Publicación de indicadores de control social.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado	0%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento a estas actividades,
		3,2	Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana			
		3,3	Realizar programas para afianzar los principios y valores establecidos en el código de ética de la institución.			
		3,4	Promoción de la utilización de chats y redes sociales			
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Análisis de informe de satisfacción	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado	0%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento a estas actividades,
		4,2	Evaluación de los requerimientos realizados por	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado	0%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento a estas actividades,
		4,3	Generación de acciones de mejora, frente al análisis de las estadísticas de PQR y satisfacción del usuario.	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado	0%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento a estas actividades,
<p>Recomendaciones: En procura de asegurar que los controles sean efectivos para asegurar una información fluida y oportuna a nuestros usuarios, se hace necesario una reprogramación de las actividades de revisión seguimiento y evolución de los mismos, que permita alcanzar la efectividad de los controles.</p>						

COMPONENTE No. 4						
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
ITEM	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS		ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1,1	Direccionar al usuario según el requerimiento para cada responsable del proceso.	Se da respuesta constante a los requerimientos de los usuarios.	100%	Actividad realizada de manera permanente.
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Mantener actualizada la cartelera informativa, con el fin de publicar temas de interés para los ciudadanos.	Cartelera informativa	100%	Actividad realizada de manera permanente.

		2,2	Contestación de PQR vía electrónica.	Se realizan las respuestas recibidas vía electrónica de manera oportuna		Actividad realizada de manera permanente.
3	Talento Humano	3,1	Capacitación al personal sobre servicio al cliente.	Actividad proyectada para la siguiente vigencia	0%	Se hace necesario que el personal se certifique en competencias laborales para atención al Ciudadano,
		3,2	Evaluar a los funcionarios mediante los compromisos adquiridos en la evaluación de desempeño	Actividad proyectada para la siguiente vigencia		Hacer seguimiento para informar en próximo corte
4	Normativo y procedimental	4,1	Análisis de informe de satisfacción de usuarios	Esta actividad está pendiente por realizar	0%	En la oficina de PQRS se hace necesario el reglamento interno para la gestión de PQR, con su respectiva adopción por AGUAS MOCO A S.A. E.S.P. en diciembre de 2019
5	Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Atención personalizada para casos especiales.	Respuesta personalizada.	100%	Actividad realizada de manera permanente.
<p>Recomendaciones: Tener en cuenta las actividades que no se pudieron realizar cabalmente debido a la pandemia, COVID19, para que una vez superado el proceso de adaptación, estas sean reprogramadas para desarrollarlas.</p>						

COMPONENTE No. 5						
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
ITEM	SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Revisar en la página Web, La publicación de la información mínima requerida de acuerdo a la ley 1712 de 2011,	En la página web de la entidad, está habilitado el sitio "transparencia y acceso a la información pública"	40%	La lista de chequeo que exige la ley 1712 de 2011, la empresa tiene pendiente un 60%, por falta de información, link SECOP no se encuentra habilitado.
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1	Responder oportunamente las solicitudes de información de los usuarios.	Se respondió todas las solicitudes de información en el tiempo y términos establecidos.	100%	Actividad realizada de manera permanente.
3	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3,1	Implementar una estrategia de auto control de la correspondencia.	Actividad proyectada para el siguiente semestre	0%	Se hará seguimiento y serán evaluadas en próximo corte

4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	4,1	Seguimiento a la información publicada en la página Web.	La página Web se está acondicionando a los requerimientos de ley.	50%	Pendiente ajustes a la página Web, en varios temas, en especial con relación a la generación de facturas en línea para los usuarios
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4,1	Realizar informe sobre las visitas realizadas a la página	Actividad en desarrollo	0%	Se hará seguimiento y serán evaluadas en próximo corte

Recomendaciones: Se recomienda mantener actualizado con la información requerida el sitio, <https://www.aguasmocoa.gov.co//institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

COMPONENTE No. 6						
INICIATIVAS ADICIONALES						
ITEM	SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Iniciativas Adicionales	1,1	Divulgar los valores y en general el código de integridad institucionales	Actividad pendiente por realizar	0%	La actividad debe ser permanente, se realizara en el próximo semestre,

Recomendaciones: Se recomienda realizar constantemente la socialización del código de Integridad y los valores contenidos en el mismo, con todos los servidores de la entidad, en procura de generar una cultura del servicio con eficacia y transparencia.




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