

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

**SEGUIMIENTO  
AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2.022**

ELIAS MALUA SAYALPUD  
Jefe de la Oficina de Control interno

MOCO A PUTUMAYO

ENERO 2023

## PLAN ANTICORRUCCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### SEGUIMIENTO CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2022

#### OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA EJECUCION DEL PLAN

La oficina de Control interno de la empresa de servicios públicos AGUAS MOCOCA 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 diciembre, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2022.

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 Republica, 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 2022, fue diseñado y oportunamente publicado en la página web de la entidad.

En el tercer periodo de seguimiento de la vigencia 2022, se evidencio la ejecución de las actividades relacionadas con la gestión, valoración y evolución de los riesgos. 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, pese a que se corrobora que la entidad adopto su plan de la vigencia 2022 y la realización de 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.

El área de Control Interno presenta el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, del tercer cuatrimestre de la vigencia 2022, de los siguientes componentes:

COMPONENTE No. 1: Gestión del riesgo de corrupción- mapa de riesgos de corrupción

COMPONENTE No. 2: Racionalización de trámites

COMPONENTE No. 3: Rendición de cuentas

COMPONENTE No. 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

COMPONENTE No. 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

COMPONENTE No. 6: Iniciativas adicionales

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 revisó la Política de Administración del Riesgo de Corrupción y no amerita actualización	90%	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 y hacerle el respectivo seguimiento.
		1,2	Socializar de las Política Administración de riesgo de corrupción a todos los funcionarios	Se adopta con resolución No.015 DEL 23 DE FEBRERO DE 2021 y pendiente la socialización de la política en la vigencia 2022		
		1,3	Realizar seguimiento a la política de riesgos	No se evidenció, la identificación de riesgos, para posteriormente realizar las actividades de seguimiento,		
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.	El mapa de corrupción fue revisado y no amerita actualización, se realizará el proceso de análisis y valoración de riesgos en cada proceso	90%	El mapa de Riesgo de Corrupción, se elaboró en conjunto con la gerencia y los funcionarios, pendiente reforzar conocimientos y realizar las valoraciones en cada proceso,
		2,2	Identificación y valoración de los riesgos.			
		2,3	Analizar y valorar los riesgos con cada uno de las áreas para la vigencia 2022,			
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.	70%	Los riesgos de corrupción están publicados en la página web, pendiente la socialización y retroalimentación a los funcionarios 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.	La Oficina de Control interno realiza monitoreo a los riesgos altos que se generaron en la evaluación	90%	Se cumple con el seguimiento de las acciones.
5	Seguimiento	5,1	Realizar seguimiento a las acciones de control establecidas para los riesgos de corrupción de mayor impacto	Pendiente el seguimiento por parte de la oficina de Control Interno, pendiente el cierre de la valoración.	70%	Se debe reprogramar seguimiento al diseño de controles, en su etapa de valoración y actualización del rango de probabilidad de impacto
		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 usuario	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%	Se debe programar seguimiento a esta actividad de elaboracion de informes mensuales,
3	Capacitar a todos los funcionarios en los tramites solicitados por el usuario.	3,1	Realizacion de charlas preoperativas en temas relacionados a tramites recibidos en el area de PQR.	Se realizo charla del area de control interno y del area juridica, para el manejo de PQR y sus implicaciones	100%	Temas sobre el regimen juridico en la respuesta oportuna a las PQR,

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 pagina web y las redes sociales con informacion sobre obras, proyectos, jornadas, entre otros, con calidad.	Se realizo esta actividad de actualizacion de la pagina 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 2021, informes, actividades etc y la estrategia para el año 2022,
		1,2	mantener actualizada a la comunidad sobre los servicios ofrecidos.	Se comunica por pagina web, redes sociales y perifoneo.	100%	Comunicación constante y oportuna a la comunidad.
		1,3	Publicacion de informes de gestion	Informe de gestion publicado en pagina web de la empresa.	100%	En la pagina se encuentra publicado el informe de gestion de la vigencia 2019, 2020 y 2021
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.	Se realizaron reuniones con los actores representativos de la sociedad.	100%	Las reuniones mas importantes realizadas fueron con: comerciantes, presidentes de juntas de accion comunal. Medios de comunicación.
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3,1	Publicacion de indicadores de control social.	La entidad cuenta activos los canales de comunicación telefonica, chat, pagina web y facebook, por medio de los cuales se tiene informado a la ciudadanía	95%	Las actividades especificadas en este componente se ejecutan por lo general en el mes de diciembre, la rendicion de cuentas de la vigencia 2022 fue realizada con exito.
		3,2	Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participacion ciudadana			
		3,3	Realizar programas para afianzar los principios y valores establecidos en el codigo de etica de la institucion.			
		3,4	Promocion de la utilizacion de chats y redes sociales			
4	Evaluación y	4,1	Análisis de informe de	Se realizo con éxito la	100%	La empresa cumpliendo la

retroalimentación a la gestión institucional		satisfacción	rendición de cuentas de la vigencia 2021		normatividad vigente realizo y publico la estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2022, la rendición de cuentas de la vigencia anterior 2021, se realizo en el mes de junio de 2022.
	4,2	Evaluacion de los requerimientos realizados por la comunidad	Se realizo con éxito la rendición de cuentas de la vigencia 2021	100%	
	4,3	Generacion de acciones de mejora, frente al analisis de las estadísticas de PQR y satisfacción del usuario.	Se realizo con éxito la rendición de cuentas de la vigencia 2021	100%	

Recomendaciones: En procura de asegurar que los controles sean efectivos para asegurar una informacion 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.

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 interes para los ciudadanos.	Cartelera informativa	100%	Actividad realizada de manera permanente.
		2,2	Contestacion de PQR via electronica.	Se realizan las respuestas recibidas via electronica de manera oportuna		Actividad realizada de manera permanente.
3	Talento Humano	3,1	Capacitacion al personal sobre servicio al cliente.	Actividad no realizada en el periodo evaluado.	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 evaluacion de desempeño	Actividad no realizada en el periodo evaluado.		Hacer seguimiento para informar en próximo corte
4	Normativo y procedimental	4,1	Analisis de informe de satisfaccion 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 adopcion por AGUAS MOCO S.A. E.S.P.
5	Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Atencion personalizada para casos especiales.	Respuesta personalizada.	100%	Actividad realizada de manera permanente.

Recomendaciones: Tener en cuenta las actividades que no se pudieron realizar cabalmente, para que sean reprogramadas y desarrollarlas.

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 pagina Web, La publicacion de la informacion minima 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"	90%	La lista de chequeo que exige la ley 1712 de 2011, la empresa tiene pendiente un 10%, por falta de informacion pedagogica y financiera, link SECOP no se encuentra habilitado.
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1	Responder oportunamente las solicitudes de informacion de los usuarios.	Se respondió todas las solicitudes de informacion en el tiempo y terminos 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.	La correspondencia se gestiona y se lleva de manera manual en tablas de excel. Pero se esta implementado sistema automatizado de recibido y respuesta, se encuentra en periodo de prueba.	70%	Se hará seguimiento y serán evaluadas, se tiene contemplado el seguimiento a la aplicación para el manejo de esta estrategia.
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	4,1	Seguimiento a la informacion publicada en la pagina Web.	La pagina Web se esta acondicionando a los requerimientos de ley.	90%	Pendiente ajustes a la pagina Web, en varios temas, en especial con relacion a el pago en linea para los usuarios - PSE.
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4,1	Realizar informe sobre las visitas realizas a la pagina	Actividad cumplida, por medio de un aplicativo interno, manejado por el administrador de la pagina.	100%	La pagina hace un monitoreo diario y acumulado, de las visitas que realizan los usuarios a cada uno de las paginas internas.
<p>Recomendaciones: Se recomienda mantener actualizado con la información requerida el sitio, <a href="https://www.aguasmocoo.gov.co//institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica">https://www.aguasmocoo.gov.co//institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica</a></p>						

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 codigo de integridad institucionales	en la vigencia 2022 se realizo actividad para divulgacion del codigo de integridad en actividad de bienestar laboral.	100%	La actividad debe ser permanente,
<p>Recomendaciones: Se recomienda realizar constantemente la socializacion 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.</p>						




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

