



**AGUAS
MOCO A**
SA ESP

LO MEJOR DE NOSOTROS

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

**SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
2.024**

TERCER CUATRIMESTRE

Con corte a 31 de diciembre de 2024

ELIAS MALUA SAYALPUD
Jefe de la Oficina de Control interno

MOCO A PUTUMAYO

MARZO 2025



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PLAN
ANTICORRUPCIÓN**
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO CON CORTE A DICEIMBRE 31 DE 2024

OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA EJECUCION DEL PLAN

1. INTRODUCCION

La oficina de Control interno de la empresa de servicios públicos AGUAS MOCOA S.A. E.S.P., dentro de su rol de evaluación y seguimiento, definido dentro de la ley 87 de 1993, así como en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, modificatorio del Decreto 1083 de 2015, dando cumplimiento al plan anual de auditoría, diseñado por la misma, aprobado por el comité institucional de coordinación de control interno, realizo seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2024, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2024.

Lo anterior con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión institucional, en observancia al mandato Constitucional y legal, en este caso el 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".

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 del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Es así que se confirma el Plan para la vigencia 2024, que fue diseñado, aprobado con resolución no.006 del 24 de enero de 2024 y oportunamente publicado en la página web de la entidad.

En el tercer periodo de seguimiento de la vigencia 2024, 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 2024 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.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar la ejecución de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la empresa de servicios públicos AGUAS MOCO SA ESP para la vigencia 2024, de acuerdo con la normativa vigente y determinar el grado de cumplimiento en la implementación de dichas actividades.

3. ALCANCE

El presente seguimiento esta enfocado en la verificación del monitoreo por parte de la persona a cargo del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al interior de cada una de las áreas o dependencias de la empresa, durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2024, con corte a 31 de diciembre.

4. METODOLOGIA

Durante el presente seguimiento se verifico el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, publicado en la página web institucional, se efectuó visita a las diferentes áreas para solicitar las evidencias y soportes generados por parte de las dependencias responsables de las actividades plasmadas en el plan y compiladas durante las actividades de monitoreo, para concretar el avance en desarrollo de las mismas, y se tuvo en cuenta el documento *“estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* versión 2 vigencia 2015, generando informe y las recomendaciones a que hubo lugar..

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tal como se había señalado en el informe anterior, se reitera que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024, esta publicado en la página web institucional de la entidad, en tal sentido para el presente seguimiento, con el propósito de verificar la información y evidencias sobre la ejecución de las acciones planteadas en los diferentes componentes y su coherencia con el documento vigente, *“estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* versión 2 vigencia 2015, se efectuó visitas a las diferentes áreas, así como consultas a diferentes sistemas de información.

La oficina de Control Interno, desarrollo acciones de conformidad con el rol de evaluación y seguimiento, teniendo en cuenta los soportes y registros generados



por el personal a cargo de ejecutar las actividades planteadas en cada uno de los componentes determinados, los cuales los debe consolidar la Dirección de Planeación, como dependencia que por su naturaleza debe encargarse de efectuar la verificación a diferentes procesos, pero que en la actualidad la empresa no tiene creada la dependencia y no tiene un funcionario a cargo de esta actividad; dentro de los procesos más relevantes se cuentan los riesgos de corrupción, los cuales tienen el propósito de promover el funcionamiento adecuado de los controles y la efectividad de los mismos, para la mitigación de los diferentes riesgos, en virtud de lo reglamentado a través del decreto nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. cuyos resultados se observan a continuación:

6. 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”.

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 reviso la Política de Administración del Riesgo de Corrupcion y no amerita actualización	100%	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	Socialización de las Política de Administración de riesgo de corrupción a todos los funcionarios	Se adopta con resolucion No.015 DEL 31 DE ENERO DE 2021 y se socializa la política en la vigencia 2024	100%	
		1,3	Realizar seguimiento a la política de riesgos	No se evidenció, la identificación de riesgos, para posteriormente realizar las actividades de seguimiento,	50%	
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 corrupcion fue revisado y no amerita actualización, se realizara el proceso de analisis y valoración de riesgos en cada proceso	90%	El mapa de Riesgo de Corrupcion, se elaboro 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.		90%	
		2,3	Analizar y valorar los riesgos con cada uno de las areas para la vigencia 2024,		50%	



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 A SA ESP.	100%	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.		50%	
		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.		50%	
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	Se hizo el seguimiento por parte de la oficina de Control Interno, pendiente el cierre de la valoración.	100%	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.		0%	
<p>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.</p>						

7. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de tramites

Los tramites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al usuario la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinadas actividades 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.

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 área 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 realiza charla del área jurídica, 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.

8. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

La empresa de servicios públicos AGUAS MOCO A SA ESP, dando cumplimiento al artículo 78 de la ley 1474 de 2011 y al 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 el compromiso que se tiene con la comunidad, de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

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 2022, informes, actividades etc y la estrategia para el año 2023,
		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 desde la vigencia 2019 a 2024,
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	100%	Las reuniones mas importantes realizadas fueron con: comerciantes, presidentes de juntas de



				sociedad.		accion comunal. Medios de comunicacion.
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 comunicacion telefonica, chat, pagina web y facebook, por medio de los cuales se tiene informado a la ciudadanía	90%	Las actividades especificadas en este componente se ejecutan por lo general en el mes de diciembre, la rendicion de cuentas de la vigencia 2023 fue realizada con exito.
		3,2	Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participacion ciudadana		80%	
		3,3	Realizar programas para afianzar los principios y valores establecidos en el codigo de etica de la institucion.		90%	
		3,4	Promocion de la utilizacion de chats y redes sociales		90%	
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Analisis de informe de satisfaccion	Se realizo la rendicion de cuentas de la vigencia 2023	100%	La empresa cumpliendo la normatividad vigente NO ha realizado ni publicado la estrategia de rendicion de cuentas para la vigencia 2024 y la evaluacion de la rendicion de cuentas de la vigencia anterior 2023.
		4,2	Evaluacion de los requerimientos realizados por la comunidad	Pendiente la evaluacion de la rendicion de cuentas de la vigencia anterior 2024.	50%	
		4,3	Generacion de acciones de mejora, frente al analisis de las estadísticas de PQR y satisfaccion del usuario.	Pendiente la evaluacion de la rendicion de cuentas de la vigencia anterior 2024.	50%	
<p>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.</p>						

9. CUARTO COMPONENTE: Rendición de Cuentas

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y acceso a la 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".

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	100%	Actividad realizada de manera permanente.
3	Talento Humano	3,1	Capacitacion al personal sobre servicio al cliente.	Se realizo la Capacitacion al personal sobre servicio al cliente	100%	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.	0%	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 MOCOA 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.						

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

10. 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 servicios públicos y ciudadano.

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"	100%	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.	90%	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.	100%	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.
Recomendaciones: Se recomienda mantener actualizado con la información requerida el sitio, https://www.aguasmocoa.gov.co//institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica						

11. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales

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 2024 se divulgo el codigo de integridad en actividad de bienestar laboral.	100%	La actividad debe ser permanente,
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.						



Analizados los seis (6) componentes, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tenemos que, se definieron treinta y nueve (39) actividades para desarrollar dentro de la vigencia 2024, con un acumulado de ejecución del plan de 76,94%, para el tercer cuatrimestre analizado.

PORCENTAJE DE EJECUCION POR COMPONENTES		
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	COMPONENTE No. 1	72,50%
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	COMPONENTE No. 2	33,33%
RENDICIÓN DE CUENTAS	COMPONENTE No. 3	86,36%
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	COMPONENTE No. 4	71,43%
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	COMPONENTE No. 5	98,00%
INICIATIVAS ADICIONALES	COMPONENTE No. 6	100,00%
PORCENTAJE DE EJECUCION GENERAL		76,94%

Se debe realizar retroalimentación para lograr aumentar el porcentaje de ejecución de las actividades para la siguiente vigencia.

AVANCE POR CUATRIMESTRE 2024	
1 er CUATRIMESTRE	39,42%
2 do CUATRIMESTRE	50,04%
3 er CUATRIMESTRE	76,94%

12. Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción

Para el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción se tiene en cuenta el mapa de procesos de la entidad, de acuerdo con las actividades descritas en la caracterización de 12 procesos que fueron definidos para la estructura de AGUAS MOCO A S.A. E.S.P., con 2 procesos estratégicos, 3 de tipo misional, 5 de apoyo y 2 procesos de Evaluación.

Tabla 1: Procesos AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.

MACROPROCESOS	PROCESOS.
ESTRATÉGICOS.	Direccionamiento estratégico.
	Ordenamiento territorial.
MISIONALES.	Acueducto.
	Alcantarillado.
	Facturación y Recaudo.
APOYO.	Área Administrativa.
	Área talento humano.
	Área financiera.
	Área jurídica.



	Área de Almacén.
EVALUACIÓN.	Mejora Continua
	Atención al usuario.

Una vez revisado el primer componente del plan, relacionado con los riesgos de corrupción, se evidencia que la entidad actualizó la política de administración del riesgo, mediante resolución Nro. 015 del 23 de febrero de 2021, teniendo en cuenta el nuevo mapa de procesos, la visión y misión de la entidad, así como la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas, versión 5, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el grupo interno de seguridad y privacidad de la información, del ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, publicada en el mes de diciembre de 2024.

El mapa de riesgos de corrupción se evidencia su socialización con las diferentes dependencias y este documento se encuentra publicado en la página web de la entidad; es importante que, en adelante, la entidad entre a revisar este asunto con detenimiento, en coherencia con el mapa de procesos, los objetivos estratégicos y el plan de acción, en procura de determinar si es preciso identificar un mayor número de riesgos. Asimismo, se requiere proceder a identificar los riesgos de seguridad digital y el cruce de información del ciudadano con la entidad.

Al momento de la presente evaluación, se evidencia muy poco seguimiento, valoración y actualización de la matriz de riesgos, con las diferentes dependencias, no se han realizado actividades de seguimiento, monitoreo, valoración y ejecución de controles a los mismos por parte de las áreas responsables, de acuerdo con la metodología de administración del riesgo, las cuales deben hacerse efectivas mediante actas de reunión y/o evidencia fotográfica, de las reuniones para el desarrollo de estas actividades que son significativas para el tratamiento adecuado de los riesgos.

13. Conclusiones y recomendaciones

- La entidad no cuenta con funcionario encargado del área de Planeación, que coordine y lidere la formulación y las actividades que comprenden el plan.
- Del desarrollo de la evaluación se concluye que, en general algunas



dependencias, han avanzado en la ejecución de actividades programadas en el Plan, no obstante, de las treinta y nueve (39) actividades para desarrollar dentro de la vigencia 2024, se tiene un acumulado de ejecución del plan de 76,94%, para el tercer cuatrimestre analizado, asunto que debe ser revisado y adelantar las acciones requeridas para el cumplimiento en la siguiente vigencia 2025.

- Aunque la entidad ha venido cumpliendo con la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la publicación en la página web institucional dentro del término legal, se recomienda que durante la etapa de formulación del mismo, aparte de involucrar a los líderes de proceso y personal de apoyo de la entidad, este debe ser puesto a consideración de los usuarios a través de la página web institucional y garantizar un espacio para sus observaciones, en procura de continuar mejorando en la construcción y seguimiento.
- Para lograr un efectivo ejercicio de monitoreo, valoración, seguimiento y tratamiento de riesgos, bien sea de corrupción o de gestión en la entidad, es preciso que las dependencias responsables de los procesos, se apropien de la metodología y redefinan grupos de trabajo para la realización de esta tarea, de forma que cada líder de grupo le reporte al líder de proceso, el resultado del monitorio dentro de unas fechas establecidas, y para la siguiente vigencia se realice un canal virtual en el cual se acredite las evidencias recolectadas, el líder de proceso tiene la obligación de analizar y consolidar la información recibida y la remite a la oficina de control interno, por tardar diez (10) días del mes siguiente al de la fecha de corte para el seguimiento, esto es: abril 30, agosto 30 y diciembre 31 de cada vigencia.
- Teniendo ausencia del área de planeación, área encargada de gestionar los riesgos, no se cuenta con alertas o notificaciones por escrito o vía correo electrónico a cada uno de los líderes de proceso, para generar compromiso en la actividad de monitoreo y valoración a los riesgos, con los respectivos registros de las acciones realizadas.
- En relación con el componente de Racionalización de Trámites, se recomienda utilizar en forma apropiada el formato determinado en el documento estrategias para la construcción del plan y actuar en apego a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y a la normatividad asociada al Sistema Único de Información de Trámites SUIT.



- En procura de agilizar el manejo eficiente y eficaz de la información pública, se recomienda a los encargados de producción de la misma el cargue en la pagina web de la entidad, con la garantía de la veracidad y cumplimiento legal.

Cordialmente,

ELIAS MALJA SAYALPUD
Jefe de Control Interno
AGUAS MOCOA S.A. E.S.P.