



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### **PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y ATENCION DEL CIUDADANO 2023**



## INTRODUCCION

Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), la Oficina de Control Interno presenta el Primer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC con corte a 30 de abril de 2023 de la Empresa Aguas del Cesar S.A E.S.P, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por esta Oficina, al monitoreo reportado por los responsables de coordinar la ejecución de cada actividad contenida en el Plan en mención.

## METODOLOGIA

Análisis del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC, vigencia 2023 publicado en la página web de la entidad.

Evaluación de la información reportada en el monitoreo efectuado por los responsables de la Ejecución del PAAC.

Entrevistas con los responsables de los procesos involucrados y verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, vigencia 2023.

## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

El seguimiento y verificación efectuado por la Oficina de Control Interno a 30 de abril de 2023, tuvo como referencia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC Publicado el 31 de enero de la presente vigencia

Los resultados del seguimiento y verificación los cuales se consigna en este informe y en el Anexo 1 Matriz “Primer seguimiento al Mapa de Riesgos 2023”, documento que hace integral del presente informe, a continuación, se señalan algunas situaciones evidenciadas en el seguimiento sobre las cuales la entidad debe prestar atención con el ánimo de dar cumplimiento a las actividades y metas establecidas en PAAC.

Al ingresar en la página web de Aguas del Cesar, a fecha 31 de enero de 2023, link Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se observa publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2023, que contiene las siguientes estrategias:



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y ATENCION DEL CIUDADANO 2023



#### 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION VIGENCIA 2023

Conformado por los procesos de: Gestión direccionamiento estratégico, fortalecimiento institucional y mejora continua, Gestión de contratación, Gestión documental, Revisión integral de los proyectos, supervisión de contratos, gestión de desarrollo ambiental y social, Gestión administrativa y talento humano, gestión financiera.

Se identificaron que diversos procesos y riesgos asociados de la vigencia 2022 permanecen igual, con respecto a la vigencia 2023. No obstante, se observa la exclusión de los riesgos señalados por el área de aseguramiento.

- En relación con la política de administración de riesgos esta se encuentra elaborada, será revisada y aprobada mediante comité coordinación de control interno y posteriormente socializada a todos los funcionarios de la entidad.
- En cuanto a la socialización del mapa de riesgos 2023, este fue socializado a los miembros del comité de gestión y desempeño, pero no ha sido socializado a todos los funcionarios de la entidad.

#### 2. COMPONENTE DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

La Política de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites que brinda la Administración Pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites

Dentro de este componente la entidad cuenta con tres acciones específicas

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos previos a la contratación-estandarización de tramites o formularios, frente a esta actividad la entidad tiene documentados el procedimiento de vinculación personal y adopto la lista de chequeo. Actividad cumplida
- Procedimiento de desvinculación de personal se tiene como política de operación lo contemplado en el procedimiento, esto es informe del puesto de trabajo con acta de entrega o informe de Gestión. Actividad cumplida.
- Procedimiento para el manejo de correspondencia interna y externa. El procedimiento aun no se establece al interior de la entidad, este procedimiento hace parte del proceso de gestión documental, lo cual la entidad debe dar paso, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones internas y externas, además organizar y normalizar la producción de comunicaciones con calidad y a la vez disminuir tiempo y costos.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y ATENCION DEL CIUDADANO 2023



### 3. COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

Es obligación de las entidades y de los servidores públicos de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a los intereses y peticiones de la ciudadanía, organizaciones y grupos de interés sobre la gestión realizada, los resultados de los planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Este componente de rendición de cuentas tiene cuatro subcomponentes, el primero hace referencia al subcomponente de información de calidad y lenguaje comprensible en la indican tres actividades:

A saber:

- Definir y los criterios de lenguaje claro- meta: Documento con criterio de lenguaje claro:

De acuerdo a lo anterior, no se encuentran documentadas las acciones, al respecto esta oficina ha proporcionado los instrumentos para su creación, en lo que se ha sugerido guiarse Guía de Lenguaje Ciudadano para la Administración Pública Colombiana del DNP, guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia de Función Pública, así mismo ingresar a los canales de YouTube de función pública y revisar los videos relacionados a política de servicio y lenguaje claro y jornada virtual sobre lenguaje claro. La elaboración de este documento de Lengua Claro debe trabajarse articuladamente con todas las dependencias de la entidad.

- Divulgar información sobre la gestión a los diferentes grupos de interés

Se observa publicaciones en la a Pagina web y los distintos medios de comunicación como Facebook, Instagram, boletines de prensa, notas para redes, Reels, donde constantemente comunican, socializan y divulgan la información procesos y resultados de las actividades institucionales ejecutadas por la entidad.

- Encuestas de percepción Implementadas. No se han implementado en temas específicos del PDA con el fin de dar a conocer la percepción sobre la gestión institucional.

🚦 Subcomponente 2 dialogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones, indican tres actividades:

- Definir e implementar mecanismos de diálogos con la ciudadanía a través del Plan de Gestión Social de la empresa. El plan de gestión social fue aprobado ante el fondo de inversiones-FIA cumpliendo con las líneas de trabajo de comunicación , participación comunitaria y capacitación mediante fecha 27 de marzo de 2023
- Desarrollar visitas a cada uno de los municipios vinculados al PDA. No se han desarrollado visitas.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y ATENCIÓN DEL CIUDADANO 2023



- Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo frente a la comunidad : Boletines de prensa 5, Nota publicadas en cesar lo hacemos mejor: 4 Notas para redes: 4, Historias IGR y Facebook 14
- ✚ Subcomponente 3 incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas indica dos actividades:
  - Capacitar a los funcionarios de la entidad en temas de rendición de cuentas: No existen avances de la actividad
  - Rendir cuentas ante la comunidad en General: Se encuentra en proceso de alistamiento la rendición de cuenta por parte de la entidad.

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El componente tiene cuatro subcomponentes: estructura administrativa y direccionamiento estratégico, fortalecimiento de los canales de atención, talento humano, normativo y procedimental, relacionamiento con el ciudadano.

- Con respecto a este componente, no se han implementado mejoras en la atención al ciudadano, sin embargo, a través del plan de la gestión social se logra espacios de dialogo con la ciudadanía, es decir un control social de escuchar y resolver de maneras afectiva a las peticiones frente a la gestión desarrollada en los municipios por la empresa aguas del Cesar.
- Con relación al subcomponente de talento humano, donde indicaron tres actividades que no aplican, cabe resaltar que el plan anticorrupción es consolidado por el jefe de planeación y construido mediante un proceso participativo de todas las dependencias de la entidad y que las actividades enmarcadas corresponde a lo que institucionalmente se hace.
- Se hace necesario alinear el plan de capacitaciones de la empresa, en cumplimiento a las disposiciones actuales que indica del Plan Nacional de Formación Capacitación 2020-2030, lo que significa que esta alineación es con el plan estratégico del talento humano de la entidad, en la que se deben identificar las estrategias, fortalecer habilidades y competencias a través de actividades de capacitación , entrenamiento, inducción, reeducación.
- En lo que concierne a Implementar encuestas de percepción al personal encargado de atención al ciudadano. No se han implementado estas encuestas, que tienen como objetivo evaluar la percepción de los ciudadanos con respecto a la atención brindada en las dependencias de la empresa puntos de contacto.
- No se ha implementado programas para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y ATENCION DEL CIUDADANO 2023



- Con respecto al subcomponente de normativa y procedimental y relacionamiento con el ciudadano, no se ha realizado campaña sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos ciudadanos y la lucha contra la corrupción, como tampoco publicación de resultados de encuestas atención al ciudadano.

Por su parte la oficina de control interno a través de los informes de seguimientos y mesas de trabajo realizadas se ha recomendado implementar La rendición de cuentas fue establecida en la Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”, como una obligación permanente tanto de entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión pública, por ello, todo el año, en cada vigencia, deben existir actividades de rendición de cuentas.

#### COMPONENTE 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente cuenta con cinco subcomponentes: lineamiento de transparencia activa, transparencia pasiva, elaboración de instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad , monitoreo de acceso a la información pública

- Mantener actualizada la página web de la entidad y redes sociales, la Página web oficial Aguas del Cesar se encuentra actualizada, cumpliendo los parámetros del anexo 2 estándares de publicación y divulgación de la información Ley 1712 de 2014, no obstante, se encuentra desactualizada la información que deben divulgar los distintos responsables al interior de la entidad.
- El procedimiento de PQRSDS no está actualizado.
- Respecto a la política de protección de datos fue adoptado mediante resolución No 027 del 15 de marzo de 2023 mediante la cual se crea la política de protección de datos personales de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. debe ser socializada a todos los funcionarios de la entidad, por el responsable del proceso.
- En relación con la divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés. No existen avances.
- No se estructuran informes de PQRSD de manera trimestral. Semestralmente se realiza por la oficina de control Interno.

#### 6. COMPONENTES DE INICIATIVAS ADICIONALES

En el desarrollo de este cuatrimestre no se han desarrollado actividades de sensibilización a los funcionarios, con relación a los valores inmersos en el código de integridad.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO

### **PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y ATENCION DEL CIUDADANO 2023**



Por otro lado, se recomienda incluir en estas iniciativas adicionales campañas relacionadas en declaración de bienes y rentas y conflictos interés ley 2013 de 2018.

#### **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. La Oficina de Control Interno considera importante continuar con la identificación de riesgos acorde al objetivo y actividades de cada proceso. Señalar los riesgos asociados al área de aseguramiento, información y comunicación de la entidad.
2. El mapa de riesgo de corrupción debe tener en cuenta los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas- versión 5 -2020
3. Se sugiere que la oficina asesora de planeación realice las modificaciones o ajustes necesarios, a las actividades de control del PAAC 2023.
4. Analizar los NO APLICA en el mapa de riesgo de corrupción 2023. La construcción de este mapa es un proceso participativo donde se supone que cada uno de los líderes de los procesos de la entidad son los responsables de las acciones producto de su trabajo.
5. Los funcionarios y contratistas de la entidad deben conocer el contenido del plan anticorrupción y mapa de riesgos, antes de su publicación, para lograr este propósito la Oficina de Planeación deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción
6. La Oficina de Control Interno recomienda ampliar el uso de los canales y medios de comunicación disponibles para efectos de la publicación y divulgación de información de interés, particularmente para la ciudadanía y grupos de valor externos.
7. Para garantizar el "acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado", en el marco del Modelo Integrado de planeación y Gestión-MIPG, la Oficina de Control Interno recomienda concretar la Política de Atención al Ciudadano al interior de la entidad.
8. Apoyar en la definición de estrategias a las dependencias, con el fin de identificar servicios y otros procedimientos administrativos disponibles para el componente racionalización de trámites.
9. Alinear el plan de capacitación de la entidad con la política estratégica de Talento humano, en el sentido de fortalecer las habilidades y competencias, a través de



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y  
ATENCION DEL CIUDADANO 2023**

actividades de capacitación, entrenamiento e inducción y reinducción, acordes con las necesidades identificadas en los diagnósticos realizados.

10. capacitar a los funcionarios de la entidad en temas relacionados con servicio al ciudadano y rendición de cuentas.
11. Diseñar campañas de apropiación de código de integridad.
12. Diseñar campañas, socializaciones o talleres sobre conflicto de intereses.
13. Actualizar y documentar los procesos, se recomienda la lectura de la guía para el diseño de procesos en el marco del MIPG emitida por función pública con el objetivo de facilitar a las entidades la implementación o mejora del Modelo de Operación por Procesos como herramienta esencial para transformar entradas de los grupos de valor en resultados que cumplan con sus requisitos y expectativas, es decir la generación de valor público.

**Informe Elaborado Por:**

**GILMA MARQUEZ MONTERROSA  
JEFE CONTROL INTERNO AGUAS DEL CESAR S.A E.S.P**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICOORUPCION Y  
ATENCION DEL CIUDADANO 2023**





**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICOORUPCION Y  
ATENCION DEL CIUDADANO 2023**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y  
ATENCION DEL CIUDADANO 2023**





**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANRICORRUPCION Y  
ATENCION DEL CIUDADANO 2023**

Dando continuidad a la postura institucional, la Circular Externa 100-10 de 2014 expedida por Función Pública, establece que los contratistas son considerados colaboradores de la administración, por tanto, no tienen derechos sobre la oferta de capacitación que haga la entidad por la cual se encuentran contratados, no obstante, como parte del proceso de alineación institucional y de aproximación a los procesos y procedimientos a través de los cuales se da la gestión, y para conocer la operación de las diferentes herramientas y sistemas de información con los que cuenta la entidad, pueden incluirse en los programas de inducción y reinducción que oferta cada entidad pública. Lo anterior, no limita su participación para la oferta pública que se genere de entidades como la ESAP, el SENA o las entidades públicas que cuenten con dependencias de formación para el trabajo o universidades corporativas que hagan una oferta abierta a la ciudadanía.

La oferta de capacitación en el ámbito organizacional público debe responder a un diagnóstico de detección de necesidades que permita conocer, con base en los manuales de funciones y competencias - FUNCIÓN PÚBLICA - 2 5 laborales, la planeación institucional y otros aspectos organizacionales, como evaluaciones del desempeño e informes de auditoría, entre otros