

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.**

Vigencia 2024

Lina Rosa Prado Galindo  
Gerente

Oficina Asesora de Planeación  
Aguas del Cesar S.A. E.S.P.  
Enero de 2024

---

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO LEGAL	4
3. GENERALIDADES	5
4. OBJETIVO GENERAL	5
5. OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
6. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA	6
7. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN	8
8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
8.1. COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de selección.	10
8.2. COMPONENTE 2. Racionalización de trámites.	12
8.3. COMPONENTE 3. Rendición de cuentas.	13
8.4. COMPONENTE 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	14
8.5. COMPONENTE 5. Transparencia y acceso a la información.	15
9. SEGUIMIENTO	16

## 1. INTRODUCCIÓN

La empresa AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. propone para la vigencia 2024 el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual pone a disposición de los colaboradores y ciudadanía en general, en el marco de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la estrategia de lucha contra la corrupción.

La aplicación y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las entidades públicas le ha permitido al Gobierno Nacional mantener un permanente ejercicio de aprendizaje mediante el cual ha logrado detectar problemas y beneficios en la lucha contra la corrupción.

En este sentido, la Presidencia de la República a través de la Secretaría de Transparencia mantiene el liderazgo en el diseño e implementación de la Política Integral de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en donde la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se establece como una importante herramienta de gestión que permite planificar las estrategias que para enfrentar ese fenómeno cada entidad propone y ejecuta.

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se adelantó de acuerdo a la nueva metodología adoptada por el Gobierno Nacional mediante el decreto 124 de 26 de enero de 2016, y contempla la identificación y valoración de los riesgos de corrupción, la definición de las estrategias y objetivos para cada componente y la formulación de las acciones que se adelantarán para alcanzarlos, así como las instancias para su seguimiento y evaluación.

El Plan está conformado por cinco (5) componentes que están dirigidos a la prevención, los cuales se encuentran fundamentados normativamente, entre los que se tienen gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía y mecanismos para la promoción de la transparencia y acceso a la información.

La construcción del Plan se efectúa teniendo en cuenta la metodología de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptada mediante Decreto 2641 del 2012 y demás normas concordantes con cada uno de los componentes.

En este documento, se especifican las acciones que la entidad propone con el propósito de prevenir la corrupción, de garantizar la participación de la sociedad en la formulación de sus planes, proyectos y programas, y en el control sobre su gestión.

## 2. MARCO LEGAL

- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto básico de organización y funcionamiento de la administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014: Por la cual se crea la ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 3564 de 2015: Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el Parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.
- Decreto 124 de 26 de enero 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”.

### 3. GENERALIDADES

AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014 y el Decreto 124 de 2016), las cuales todas estas orientadas a prevenir la corrupción, se establece la obligatoriedad que tienen las entidades en elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, y su publicación a más tardar el 31 de enero de cada año y la Oficina de Planeación le corresponde liderar su elaboración y su consolidación, el cual debe contener seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Igualmente, en la guía de construcción del Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía manifiesta que es necesario:

- Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.
- Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

### 4. OBJETIVO GENERAL

Ejecutar acciones para la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción, a través de los planes de acción de cada uno de los cinco (5) componentes que están orientados a fortalecer el diálogo y atención a la ciudadanía, así como la continuación de la implementación de la política de integridad dirigida a los colaboradores de la empresa AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.

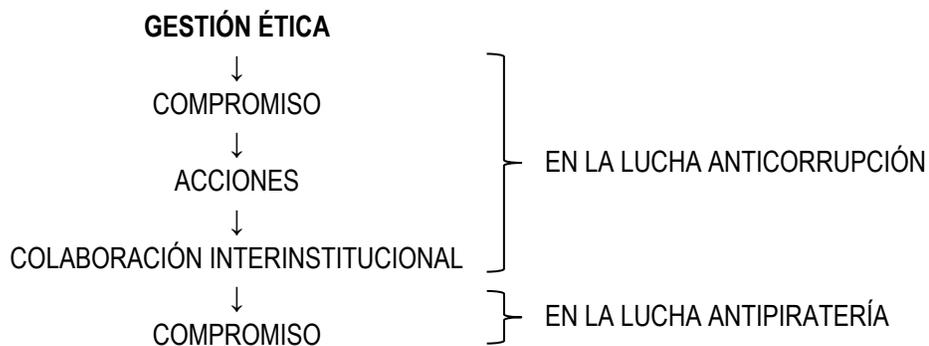
### 5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar la política de administración de riesgos que incluye los riesgos de corrupción con el fin de identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, buscando fortalecer las líneas de defensa que apuntan al avance de la Política de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas tendiente a facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad, así como, realizar la rendición de cuentas de manera permanente como estrategia de visibilización de la gestión de la empresa.
- Desarrollar acciones con el fin de establecer una comunicación cercana con los grupos de valor a través de los diferentes medios de comunicación.
- Desarrollar acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la información.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de generar procesos en línea a través de la página web de la empresa, simplificándolos, racionalizándolos y automatizándolos para aminorar posibles hechos de corrupción, y así acercar a la ciudadanía a los procesos que se realiza en AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P. de manera simple y con información eficiente.
- Fortalecer las publicaciones que se realizan en la página web de la empresa con el fin de que se presente la información con calidad y en lenguaje comprensible para todos y todas.
- Desarrollar la política de Integridad y promover la apropiación de ésta en todos los servidores de la entidad.

## 6. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

La empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., ha definido y estructurado los principios, normas y políticas de buen gobierno que aseguren la integridad ética, la adecuada gestión administrativa, el respeto de sus servidores y los mecanismos de divulgación de la información a la comunidad, lo cual se tuvo en cuenta para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



**Compromiso en la lucha anticorrupción:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual crearán compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas. Con la finalidad de dar cumplimiento a este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la empresa, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a todos aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Igualmente, la empresa se compromete a capacitar a sus directivos y equipo humano, y en cumplimiento de sus programas de formación ciudadana, a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la entidad vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana a través de su Plan de Gestión Social.

**Acciones en la lucha anticorrupción:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., rechaza toda práctica corrupta y con el fin de impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptarán como mínimo las siguientes medidas:

- Garantizar que los procedimientos documentados sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos.
- Mantener informada a la comunidad.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes para el sector público; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos vigentes.

**Colaboración interinstitucional en la lucha anticorrupción:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., en pro de combatir la anticorrupción se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, manteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras entidades públicas, privadas, mixtas, o cual quiera sea su naturaleza, con la comunidad en general del Departamento del Cesar y grupos de interés. Para lo cual la empresa elaborará su propia base de datos teniendo en cuenta la información suministrada por las antes mencionadas, la cual deberá ser verificada.

Igualmente, atenderá y tramitará, sin discriminación alguna, las quejas y reclamos que se alleguen a través de diferentes medios de comunicación.

**Compromiso en la lucha antipiratería:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Se dará cumplimiento a las normas vigentes que rigen el uso de Internet y del correo electrónico de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. Ningún servidor público está autorizado para instalar en sus equipos software diferente a los debidamente adquiridos por la empresa. Igualmente, no se permite bajar de Internet copias ilegales de software, demos, música, juegos, o transmitir material vedado según las leyes de derechos de autor o leyes estatales.

La violación a las prohibiciones o incumplimiento de los deberes establecidos en las mencionadas resoluciones ocasionará sanciones a los servidores públicos que incurran en las mismas.

---

## 7. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

**Compromiso con la comunicación pública:** La Constitución Política de Colombia establece el derecho a la información como inviolable, en cumplimiento de lo anterior, Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a difundir la información de su gestión de manera oportuna, clara, veraz y transparente.

La difusión tendrá un carácter estratégico, y para tal fin debe basarse en los parámetros establecidos por la oficina de Comunicaciones, que buscan garantizar la transparencia de la gestión, fortalecer los propósitos misionales y la imagen institucional.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial, siempre y cuando no sean materia de reserva, deben ser dados a conocer oportuna y verazmente, y estar disponibles para la comunidad en general.

**Compromiso en la rendición de cuentas:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a rendir cuentas de su gestión dentro de los parámetros establecidos por la Función Pública con total transparencia, con el objeto de informar a la ciudadanía el avance y cumplimiento de las metas fijadas en el Plan Departamental de Desarrollo para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico, y de explicar la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad, conforme a la normatividad vigente.

**Compromiso de confidencialidad:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a controlar y verificar de manera permanente que los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas que manejan información privilegiada o reservada de la empresa mantengan la confidencialidad sobre la misma y no la den a conocer a terceros o la utilicen en beneficio propio, de particulares o en perjuicio de la empresa. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

**Compromiso con los medios de comunicación:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a brindar a los medios de comunicación la información requerida y a exponer ante ellos la gestión de la empresa de manera oportuna, clara y veraz siempre y cuando no se violen los compromisos de confidencialidad. De igual manera se compromete a atender todas las solicitudes de los comunicadores sin diferencia alguna del medio al que representen.

**Compromiso con la circulación y divulgación de la información:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a aplicar mecanismos para que la información de la empresa llegue a los cesarenses, colombianos y demás grupos de interés, de manera oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable.

La difusión deberá realizarse bajo los parámetros establecidos por la oficina de comunicaciones y el Plan de Gestión Social, y se utilizarán no solo los canales allí documentados sino también todos aquellos que garanticen la gestión participativa virtual y presencial, cuando así se requiera.

Para fortalecer el sistema de atención de quejas y reclamos, Aguas del Cesar S.A. E.S.P., se compromete a velar por el cumplimiento de las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna, y resolver las peticiones, quejas y reclamos planteados por la comunidad en general en los términos establecidos por la ley, con el fin de mejorar la imagen y receptividad institucional.

**Política de seguridad de la información y protección de datos:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P., garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y la protección de datos, que permitan el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y valores corporativos de la empresa.

**Política de administración del riesgo:** En Aguas del Cesar S.A. E.S.P., ratificamos nuestro compromiso con la administración de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos, mediante la definición del procedimiento de Administración del Riesgo, en el cual se establecen los niveles para calificar el impacto de los riesgos, el nivel de aceptación, tratamiento, seguimiento y evaluación de los mismos.

Por lo anterior, la empresa elaborará anualmente un Mapa de Riesgos Integrado (Riesgos de gestión y corrupción) e Institucional con el fin de mitigarlos en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica.

Los responsables de cada proceso junto con sus equipos de trabajo serán quienes adelanten la ejecución de los controles y las acciones preventivas y realicen el seguimiento a su cumplimiento como parte del autocontrol y, de manera independiente la oficina de Control Interno efectuará la evaluación de su competencia.

## 8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Aguas del Cesar S.A. E.S.P., adelantó la revisión y análisis de las indicaciones metodológicas para su formulación adoptadas por la Presidencia de la República mediante el decreto 124 de 26 de enero de 2016, con todos los responsables de acuerdo con cada uno de sus componentes, como a continuación se detalla:

Nº	Componente	Subcomponentes
1	Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Administración de Riesgos.</li> <li>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</li> <li>3. Consulta y divulgación.</li> <li>4. Monitoreo y revisión.</li> <li>5. Seguimiento.</li> </ol>

2	Racionalización de trámites.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la política de tramites de otros procedimientos administrativos de la Entidad.</li> <li>2. Capacitar a los funcionarios en la identificación de trámites y OPA con el DAFP Y decreto Ley 2106.</li> </ol>
3	Rendición de cuentas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información de calidad y lenguaje comprensible.</li> <li>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</li> <li>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.</li> <li>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional en sus 100 días de gestión.</li> </ol>
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.</li> <li>2. Fortalecimiento de los canales de atención.</li> <li>3. Talento Humano.</li> <li>4. Relacionamiento con el ciudadano.</li> </ol>
5	Transparencia y acceso a la información.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos de transparencia activa.</li> <li>2. Lineamiento de transparencia pasiva.</li> <li>3. Elaboración de instrumentos de gestión de información.</li> <li>4. Criterio diferencial de accesibilidad.</li> <li>5. Monitoreo del acceso a la información pública.</li> </ol>

### 8.1. COMPONENTE 1. Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Objetivo:** Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos de Aguas del Cesar S.A. E.S.P.; así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de estos.

La gestión del riesgo de corrupción y la definición del mapa de riesgos de corrupción tienen como finalidad la identificación, análisis y control de los hechos generadores de corrupción tanto al interior como en el exterior de la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos.

En el desarrollo de este componente se realizó la revisión, por parte de la Gerencia, de la Política de Administración de Riesgos de la empresa, en la cual se evidenció que la actual Política establecida cumple con los lineamientos definidos en la guía para la gestión del riesgo.

Así mismo, se adelantó la revisión y actualización de los riesgos de corrupción en la cual se incluyó la calificación del impacto, la evaluación de los controles y su valoración.

De igual manera se definieron las acciones que para el componente se adelantarán durante la vigencia 2021 como a continuación se detalla:

Tabla N° 01: Mapa de Riesgos de Corrupción.

COMPONENTE 1 - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																			
No.	Proceso	Procedimiento de la Actividad	Riesgo	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Tratamiento	Control	Riesgo Residual			Acciones	Responsable de la acción	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Registro/Evidencia	Indicador
						probabilidad	impacto	nivel			probabilidad	impacto	nivel						
1	GESTIÓN DE PROYECTOS	Proyectos Viables	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para entregar a terceros información sobre proyectos viables	Desinformación y falta de ética del funcionario	1. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 2. Deterioro de la imagen de la entidad	1	20	Moderada	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS.	Actualmente fueron implementados controles a través de la Rigurosidad en el proceso de selección del personal y Capacitación sobre integridad, transparencia y lucha contra la Corrupción.	1	5	Moderada	Capacitación al personal responsable sobre integridad, transparencia, corrupción y el modelo de MPD	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	10/02/2024	31/02/2024	Asistencia a capacitación	1. Número de capacitación realizada. 2. Número de proyectos viables
		Proyectos Viables	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para prestar los proyectos para la asignación de recursos o actividades dentro de la planificación y/o modificación de inversiones	Carencia de controles en el procedimiento para la subvención de proyectos  Desinformación y falta de ética del funcionario  Debilidad en la etapa de revisión que facilite la inclusión de proyectos orientados a favorecer al que presenta el proyecto	1. Decisión frente a la planeación de los proyectos viables disciplinarias, administrativas y penales. 2. Deterioro de la imagen de la entidad	1	20	Moderada	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS.	Actualmente se ha implementado orientación sobre los requisitos generales y necesarios que deben cumplir todos los proyectos de inversión sometidos a ser financiados. Seguimiento al proceso de revisión.	1	3	Moderada	Implementar el formato de Lista de chequeo	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	10/02/2024	31/02/2024	Formato de Lista de chequeo	1. Formato de chequeo diligenciado. 2. Número de proyectos probados
2	DIRECCIÓN TÉCNICA	Área de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para recibir obras que no estén controladas de acuerdo a las especificaciones en forma sobre integridad, transparencia y lucha contra la Corrupción.	1. Intereses personales de quien ejerce la Supervisión 2. Rigurosidad en el proceso de selección del personal 3. Desconocimiento en normas sobre integridad, transparencia y lucha contra la Corrupción.	1. Obra mal ejecutada. 2. Deterioro de imagen institucional. 3. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales.	5	20	Alta	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Informe de supervisión	1	5	Moderada	Revisar o verificar de manera rigurosa lo consignado en el diseño del proyecto y informes realizados por el supervisor respectivamente.	Dirección Técnica	10/02/2024	31/02/2024	Informe	% de coincidencia entre lo consignado en el diseño del proyecto y lo supervisado de manera presencial en obra.
		Área de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para retención de actas o reuniones de trabajo por parte del supervisor del contrato de obra.	1. Intereses personales de quien ejerce la Supervisión 2. Tráfico de influencias 3. Pago de favores políticos y personales	1. Deterioro de imagen institucional 2. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 3. Generación de quejas y denuncias en contra de los servidores de la dependencia.	5	20	Alta	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Informe de supervisión	1	4	Moderada	Realizar seguimiento constante a las actas radicadas por los contratistas de obra, a los supervisores y llevar un registro.	Dirección Técnica	10/02/2024	31/02/2024	Informe	% de coincidencia entre las actas radicadas por el contratista y los supervisores a los supervisores de manera presencial en obra.
3	DIRECCIÓN DE ASESORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Área de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para retención de actas o reuniones de trabajo por parte del supervisor de la prestación del servicio del operador, sin el llenado de requisitos contemplados en el proyecto.	1. Intereses personales de quien ejerce la Supervisión 2. Tráfico de influencias 3. Pago de favores políticos y personales	1. Estabilización de los estándares frente a los servicios prestados por el operador. 2. Generación de quejas y denuncias en contra de los servidores de la dependencia. 3. Deterioro de la imagen institucional	5	20	Alta	TRATAMIENTO: LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA ZONA DE RIESGO EXTREMA REQUIEREN DE UN TRATAMIENTO PRIORITARIO DE DEBERN IMPLEMENTAR LOS CONTROLES ORIENTADOS A REDUCIR LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO O DISMINUIR EL IMPACTO DE SUS EFECTOS Y TOMAR	Informe de supervisión	1	5	Moderada	Ejecer un estudio de aseguramiento de la prestación del servicio por parte del operador	Dirección de aseguramiento de la prestación del servicio	10/02/2024	31/02/2024	Informe	% de coincidencia entre lo consignado en el presupuesto y lo supervisado a el operador del servicio.
		Área de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para retención de actas o reuniones de trabajo por parte del operador de aseguramiento de la prestación del servicio.	1. Intereses personales de quien ejerce la Supervisión 2. Tráfico de influencias	1. Deterioro de imagen institucional. 2. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales.	5	20	Alta	TRATAMIENTO: LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA ZONA DE RIESGO EXTREMA REQUIEREN DE UN TRATAMIENTO PRIORITARIO DE DEBERN IMPLEMENTAR LOS CONTROLES ORIENTADOS A REDUCIR LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO O DISMINUIR EL IMPACTO DE SUS EFECTOS Y TOMAR	Informe de supervisión	1	5	Moderada	Realizar seguimiento constante a las actas radicadas por los contratistas de obra, a los supervisores y llevar un registro.	Dirección de aseguramiento de la prestación del servicio	10/02/2024	31/02/2024	Informe	Realizar seguimiento constante a las actas radicadas por el contratista y los supervisores de manera presencial en obra.
4	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Secretaría General	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para el fin de Entregar en el menor tiempo posible la respuesta o gestión de cualquier requerimiento.	1. Interés particular por parte del servidor público de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GSC del código de integridad.	1. Afectación a la imagen institucional	1	20	Moderada	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS.	El fin del proceso tendrá Rigurosidad en el proceso de selección del personal y brindar Capacitación sobre el Código de Integridad	1	5	Moderada	Informe trimestral sobre el requerimiento de solicitudes recibidas	Secretaría General	10/02/2024	31/02/2024	Informe	No. de PQRSD tramitados No. de PQRSD recibidas
		Secretaría General	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de Contratar por tener afinidad de congenerancia con funcionarios del nivel directivo de la Entidad	1. Interés particular por parte del servidor público de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GSC del código de integridad.	1. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 2. Deterioro a imagen institucional	3	10	Baja	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS.	El fin del proceso de Contratación debe verificar el cumplimiento del Manual de contratación por parte de la Secretaría General, en caso de una contratación indebida solicitar mediante oficio se adelanten los procedimientos pertinentes.	Informe mensual de la contratación	2	3	Baja	El responsable de los procesos contractuales de competencia de la Secretaría General, del cumplimiento o no de los procedimientos definidos por las directrices vigentes de contratación, con el fin de obtener los bienes y servicios que se requieren, adoptando el manual de contratación de la entidad.	Secretaría General	10/02/2024	31/02/2024	Verificación de las propuestas evaluadas.
5	CONTRATACIÓN	Secretaría General	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de Recibir documentos físicos para la evaluación de las propuestas, como requisitos habilitantes.	1. Interés particular por parte del servidor público de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Deterioro a imagen institucional	1. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 2. Deterioro a imagen institucional	1	20	Moderada	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	El fin del proceso de Contratación debe verificar el cumplimiento del Manual de contratación por parte de la Secretaría General, en caso de una contratación indebida solicitar mediante oficio se adelanten los procedimientos pertinentes.	2	3	Baja	El responsable de los procesos contractuales de competencia de la Secretaría General, del cumplimiento o no de los procedimientos definidos por las directrices vigentes de contratación, con el fin de obtener los bienes y servicios que se requieren, adoptando el manual de contratación de la entidad.	Secretaría General	10/02/2024	31/02/2024	Verificación de las propuestas evaluadas.	Número de contratos publicados en el SECOMP
		Secretaría General	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para realizar una incorrecta liquidación en el valor de la nómina	Beneficio particular y de terceros	Deterioro del recurso	1	20	Moderada	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Revisión de la liquidación	Control en el envío de documentos para archivar en los historiales laborales de los servidores	1	4	Baja	Se realiza una revisión de la nómina por el profesional encargado de la liquidación de la nómina, antes del traslado al superior inmediato para su aprobación y firma.	Recursos Humanos	20/02/2024	31/02/2024	Nota buena otorgada a la revisión de la nómina
6	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RECURSOS HUMANOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para acudir en la pérdida de información	Falta de control en el archivo y salvaguarda de la información. Faltar la confiabilidad de la información relativa a los servidores de la entidad	Fallas en la confiabilidad de la información y la salvaguarda de la información relativa a los servidores de la entidad	1	20	Moderada	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Control en el envío de documentos para archivar en los historiales laborales de los servidores	1	4	Baja	Las Hojas de vida son controladas y salvaguardadas por la liquidación de la nómina, los RECURSOS HUMANOS, que tienen asignada esta responsabilidad. Se efectúa el control de los documentos enviados para que obtengan como soporte en los historiales laborales, a través de registro en libro radicado y hoja de control.	Recursos Humanos	20/02/2024	31/02/2024	Registro de documentos enviados para el archivo de historiales laborales	Historial laboral y anexos correspondientes a salvaguarda Total de historiales laborales
		RECURSOS HUMANOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dividio o beneficio a nombre propio o de terceros para acudir en la pérdida de información	Falta de control en el archivo y salvaguarda de la información. Faltar la confiabilidad de la información relativa a los servidores de la entidad	Fallas en la confiabilidad de la información y la salvaguarda de la información relativa a los servidores de la entidad	1	20	Moderada	DEBERN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELMINARLOS. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Control en el envío de documentos para archivar en los historiales laborales de los servidores	1	4	Baja	Las Hojas de vida son controladas y salvaguardadas por la liquidación de la nómina, los RECURSOS HUMANOS, que tienen asignada esta responsabilidad. Se efectúa el control de los documentos enviados para que obtengan como soporte en los historiales laborales, a través de registro en libro radicado y hoja de control.	Recursos Humanos	20/02/2024	31/02/2024	Registro de documentos enviados para el archivo de historiales laborales	Historial laboral y anexos correspondientes a salvaguarda Total de historiales laborales

6 DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Realizar un contrato															
RECURSOS HUMANOS	Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato o beneficio a nombre propio o de terceros para realizar una incorrecta liquidación en el valor de la nómina	Beneficio particular y de terceros	Detrimiento del recurso	1	20	Moderada	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS PREGSOS A LA ZONA DE PREGSO BAJA O ELIMINARLO, NOTA EN TODO CASO SE REQUERIE QUE LAS ENTIDADES PROPONDIAN POR ELIMINAR EL PREGSO DE CORRUPCION O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE PREGSO BAJA.	Revisión de la liquidación	1	4	Baja	Se realiza una revisión de la nómina por el profesional encargado de la liquidación de la nómina, antes del traslado al sujecio inmediato para su aprobación y firma.	Recursos Humanos	29/01/2024	31/02/2024	Verbo bueno programado a la revisión de la nómina	Nómina liquidada correctamente
RECURSOS HUMANOS	Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato o beneficio a nombre propio o de terceros para incluir en la calidad de información	Falta de control en el archivo y asignación de la información confidencial	Falta en la confiabilidad de la información relativa a los servidores de la Entidad	1	20	Moderada	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS PREGSOS A LA ZONA DE PREGSO BAJA O ELIMINARLO, NOTA EN TODO CASO SE REQUERIE QUE LAS ENTIDADES PROPONDIAN POR ELIMINAR EL PREGSO DE CORRUPCION O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE PREGSO BAJA.	Control en el envío de documentos para archivo en las historias laborales de los servidores	1	4	Baja	Las Hojas de vida son controladas y salvaguardadas por servidores del área de RECURSOS HUMANOS, que tienen asignada esta responsabilidad. Se efectúa el control de los documentos enviados para que obren como soporte en las historias laborales, a través de registro en libro radicado (Hoja de control). Las historias laborales que sean generadas por los servidores de la	Recursos Humanos	29/01/2024	31/02/2024	Registro de documentos enviados para el archivo de historias laborales	Historias laborales apropiadas correctamente y salvaguardadas Total de historias laborales
11 EVALUACION	Oficina de Control Interno Possibilidad de recibir o solicitar cualquier dato o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de manipular o crear información generada en los informes de auditoría y seguimiento para direccionar la toma de las decisiones.	Alteración u ocultamiento de la información	1. Deficiencia en la determinación de responsabilidades 2. Pérdida de confianza en la entidad, afectando su reputación	1	20	Moderada	SE ELIMINAN CON LOS CONTROLES	1. Verificar que los informes contengan la información, acorde a la realidad evidenciada y no presente sesgos. 2. Suscribir el compromiso ético del auditor como muestra de transparencia en sus funciones a desarrollan.	1	20	Bajo	Un Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno Societaria al Cargo de Auditor sobre el Código de ética y integridad (Estrategia de Auditoría y el Manual de Procedo y Procedimientos).	Oficina Control Interno	10/02/2024	31/02/2024	Registro de asistencia de capacitación en otras evidencias como fotografías, documentos etc.	Actividades realizadas / Actividades programadas

## 8.2. COMPONENTE 2. Racionalización de trámites.

**Objetivo:** Intervenir los trámites y servicios de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., con el propósito de hacer más eficiente la gestión pública y facilitarles la interacción de los usuarios con la empresa. Se fundamenta en la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

A continuación, se detalla la estrategia de racionalización de trámites de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., que son susceptibles de verse inmersos en un mayor riesgo de corrupción:

Tabla N° 02: Racionalización de trámites.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES 2024			
ACTIVIDAD	ENTRIGABLE	Responsables	Fecha plazo de gestión programada
Diseñar la política de tramites de otros procedimientos administrativos de la Entidad	Política de tramites de otros procedimientos administrativos aprobada.	Oficina de Planeación	30/05/2024
Capacitar a los funcionarios en la identificación de trámites y OPA con el DAFP Y decreto Ley 2106	Capacitaciones	Oficina de Planeación	15/09/2024
Realizar la suscripción al SUIT con un (1) procedimiento administrativo (OPA)	Registro del OPA en el SUIT	Oficina de Planeación	15/12/2024

### 8.3. COMPONENTE 3. Rendición de cuentas.

**Objetivo:** Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación, y entrega de información clara y oportuna.

El componente de rendición de cuentas busca optimizar el control social a la administración pública mediante acciones de petición de información, diálogo e incentivos para la ciudadanía. En este sentido Aguas del Cesar S.A. E.S.P., establece acciones permanentes de interacción con sus grupos de interés para la presentación de aspectos relacionados con su gestión y sus resultados, estableciendo un diálogo con la ciudadanía y demás partes interesadas que permite mantener una gestión transparente.

Para su definición se adelantó el diagnóstico del estado de la rendición de cuentas de la empresa, de manera conjunta con las áreas vinculadas a su ejecución, con base en los resultados de ese análisis se identificaron los aspectos más relevantes para su tratamiento y se formularon las acciones para la definición de lenguaje claro para la información, para promover y realizar el diálogo con los grupos de interés e incentivar su participación.

Tabla N° 03: Rendición de cuentas.

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS 2024						
Fases de la Rendición de Cuentas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsables	Fecha plazo de gestión	
<b>1. Primera Fase: Planeación y Alistamiento</b> de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en la vigencia 2024	1.1	Confirmación del equipo interdisciplinario, para la organización y ejecución de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Acto administrativo, por el cual se conforma el Equipo Interdisciplinario para llevar a cabo las Audiencias Públicas Rendición de Cuentas, "Primeros cien (100) días de Gobierno" y la de "Informe de Gestión" correspondiente a la vigencia 2024.	un (1) Acto administrativo firmado y publicado en la página web de la entidad.	Gerencia - Oficina de Planeación	8/03/2024
	1.2	Plan de trabajo estratégico, que determine las acciones, la metodología y necesidades que deben ser atendidas para la organización y ejecución de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Plan de Trabajo estratégico, para la Rendición de cuentas.	Un (1) Plan de Trabajo estratégico, para la Rendición de cuentas, 2024, acordado según acta suscrita por el Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas, 2024.	Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas, 2024.	15/03/2024
	1.3	Mesas de trabajo de divulgación, Ejecución y Seguimiento del Plan de Trabajo Estratégico, para el desarrollo de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Mínimo tres (3) reuniones con las sectoriales, dependencias y/o colaboradores delegados de la entidad, en la que se evidencie Divulgación, Ejecución y Seguimiento del Plan de Trabajo Estratégico, para el desarrollo de cada una de las audiencias programadas por la entidad.	Tres (3) actas de reunión o mesas de trabajo, (mínimo), en el alistamiento de cada una de las audiencias programadas por la entidad.	Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas, 2024.	15/03/2024 30/09/2024
	1.4	Diseño de un Plan Estratégico de mecanismo de consulta a la ciudadanía, para conocer los temas de interés a desarrollar en Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Plan Estratégico de Mecanismo de Consulta a la Ciudadanía.	Un (1) Plan Estratégico de Mecanismo de Consulta a la Ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones y/o Gerencia	15/03/2024

2	Segunda Fase: Organización y Preparación de la información y presentación del "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" e "Informe de	2.1	Elaboración y Socialización de los Informes de Gestión y actividades de los Sectores.	Informe de Gestión por cada Sectorial y Oficina de la entidad.	Un (1) Informe de Gestión por cada Sectorial y Oficina de la entidad.	Sectoriales y Oficinas de Aguas del Cesar	5/04/2024
		2.2	Consolidación de un Informe General de Rendición de Cuentas de la entidad que corresponda a la entidad que corresponda.	Informe consolidado de Rendición de Cuentas de la entidad que corresponda.	Un (1) Informe consolidado de Rendición de Cuentas de la entidad que corresponda.	Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas	10/11/2024
		2.3	Elaboración de la presentación audiovisual del Informe de Rendición de Cuentas y la agenda protocolaria de las Audiencias Públicas, como estrategia de diálogo con la ciudadanía y la	Presentación Audiovisual del Informe de Rendición de Cuentas a utilizarse en la Agenda de Audiencia Pública	Una (1) presentación audiovisual, que corresponde a cada audiencia programada.	Oficina de Comunicaciones	12/04/2024
3	Tercera Fase: Ejecución. Desarrollo de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	3.1	Ejecución de la agenda protocolaria de las Audiencias Públicas con la ciudadanía y la	Agenda de Audiencia Pública	Una (1) Agenda de Audiencia Pública, por cada Informe de Rendición de Cuentas.	Oficina de Comunicaciones	12/04/2024
		3.2	Ejecución de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	Desarrollo de las Agendas de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de los "Primeros cien (100) días de Gobierno." Una (1) Audiencia Pública de Rendición de cuentas de "Informe de	Oficina de Comunicaciones, Secretaría General y Gerencia	15/04/2024
4	Cuarta Fase: Evaluación de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	4.1	Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de los "Primeros 100 días de Gobierno".	Informe de evaluación de la Audiencia Pública de los "Primeros 100 días de Gobierno", según acta susrita por la Oficina de Control Interno de la entidad.	Un (1) acta susrita por el Jefe de la Oficina de Control Interno, que conste el informe de evaluación de la audiencia; indicando: fecha de realización, lugar, escenario de diálogo, duración, ayudas audiovisuales utilizadas, información abordada, participación de los ciudadanos y recomendaciones.	Jefe de la Oficina de Control Interno	30/04/2024
		4.2	Divulgación y/o del Acta, que consta el Informe de evaluación de la Audiencia Pública de los "Primeros 100 días de Gobierno".	Publicación del acta susrita por la Oficina de Control Interno, que consta un Informe de la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de los "Primeros 100 días de Gobierno".	Un (1) certificado de publicación del Acta que consta el Informe de Evaluación de la Audiencia, en la pagina web de la entidad	Secretaría General - Sistemas.	16/12/2024
		4.3	Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024" de la Alcaldía de Valledupar.	Informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	Un (1) Informe de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024" de Aguas del Cesar.	Jefe de la Oficina de Control Interno y Jefe de la Oficina de Planeación.	10/05/2024
		4.4	Divulgación y/o socialización del Informe de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024".	Publicación del Informe de la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	Un (1) certificado de publicación del Informe de Evaluación de la Audiencia, en la pagina de Aguas del Cesar	Secretaría General - Sistemas.	27/12/2024
5	Quinta Fase: Otros escenarios de información a la ciudadanía, sobre la Gestión Pública	5.1	Mantener informados a Grupos de Interés y comunidad en general, con la Socialización de información institucional, por medios virtuales de comunicación.	Publicaciones frecuentes de Información institucional, generadas por las distintas sectoriales y oficinas, en página Web y redes sociales de uso oficial de la entidad.	Trimestralmente, socializar información institucional, generadas por Gerencia, oficinas, por medios virtuales. Publicaciones en página Web y redes sociales de uso oficial de la entidad.	Gerencia, Oficinas y Comunicaciones	3/11/2024
		5.2	Mantener informados a Grupos de Interés y comunidad en general, con información institucional, en medio impreso y/o avisos de comunicación, sobre las obras civiles y gestiones sociales que se adelanta en el Departamento.	Publicación de información institucional impresa por medio de avisos con ubicación estratégica en diferentes puntos del Departamento, socializando datos relevantes de obras de inversión, especificando su objeto, inversión (\$) población beneficiada. Y la socialización de la Gestión de diferentes proyectos sociales gestionados.	Publicación permanentemente a la comunidad en General, por medio de Avisos de Información, sobre la ejecución de Obras y Gestión Pública, que adelanta la entidad.	Dirección técnica, aseguramiento y Secretaría General.	Trimestral
4							Permanente

#### 8.4. COMPONENTE 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**Objetivo:** Diagnosticar, mejorar e implementar los servicios y procedimientos, que optimicen el servicio a los grupos de interés de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Aguas del Cesar S.A. E.S.P., encamina acciones para garantizar el acceso a su oferta pública determinada en los trámites y servicios que brinda a la ciudadanía, mediante la producción de información completa, clara, consistente y ajustada a las realidades de cada grupo de interés y sus expectativas y necesidades.

Lo anterior comprende el fortalecimiento organizacional para consolidar institucionalmente el manejo de la atención al ciudadano, medidas para optimizar los canales de atención de acuerdo con la caracterización de los grupos de interés de la empresa, la elaboración y perfeccionamiento de medidas normativas y procedimentales que enmarquen de mejor manera la adecuada atención a la ciudadanía, con un talento humano idóneo y con mejor vocación de servicio y la promoción del relacionamiento directo con los ciudadanos.

Tabla N° 04: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO							
OBJETIVO:	Atender y brindar atención efectiva a la comunidad, en forma oportuna y una buena accesibilidad en los tramites y servicios que ofrece la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., a partir del fortalecimiento de canales de atención al ciudadano, como un aporte a la buena gestión.						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Acciones Realizadas	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Constituir formalmente la dependencia de Atención al Ciudadano atendiendo las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación,	Creación de la dependencia u oficina de Atención al ciudadano.	Dependencia Constituida.	Secretaria General Municipal.		12/31/2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1.1.	Evaluación de gestion y medición de la percepción ciudadana.	Consolidar base de datos y elaborar el informe cuatrimestral con el análisis y propuestas para mitigar la insatisfacción.	Informe cuatrimestral con el análisis y propuestas para mitigar la	Secretaria General Municipal.		12/31/2024
Subcomponente 3 Talento Humano	1.1.	Fortalecer el proceso de capacitación a los servidores públicos, por medio de la elaboración e implementación de un protocolo de atención al ciudadano.	Protocolo de servicio al ciudadano ( Actualizar encuesta de percepción a la atención al ciudadano ).	Número de funcionarios capacitados/Total de funcionarios programados	Dirección Administrativa y Financiera- Profesional en Talento Humano.- Planeación	Revisión actualización y aplicación de encuestas de percepción al ciudadano.	30/03/2024
	1.2.	Fomentar la participación de los Servidores Públicos del área de atención al ciudadano por medio de talleres y/o cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por medio de entidades públicas o privadas.	Seeservidores públicos capacitados en lenguaje claro y disposición al servicio.	Número de funcionarios capacitados/Total de funcionarios programados	Dirección Administrativa y Financiera- Profesional en Talento Humano.- Planeación.	Solicitar ante las entidades públicas y privadas, los planes de capacitación al entorno empresarial vigencia 2024 y gestionar las relacionadas en atención al ciudadano.	30/05/2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1.1.	Efectuar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana la calidad de los diferentes trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medios electrónicos.	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos.	Documento de resultados,	SISTEMAS	Una vez implementada la oficina se procede a Efectuar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana la calidad de los diferentes trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medios electrónicos.	12/31/2024

## 8.5. COMPONENTE 5. Transparencia y acceso a la información.

**Objetivo:** Fortalecer los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés.

Aguas del Cesar S.A. E.S.P., genera y custodia la información de su gestión y resultados, la cual se encuentra disponible para la comunidad en general cuando se requiera, en cumplimiento de la garantía del derecho fundamental al acceso a la información pública.

Tabla N° 05: Transparencia y acceso a la información.

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Seguimiento - Acciones Realizadas	Responsable	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Implementar el Plan de Apertura de Datos Abiertos	Publicación del Plan de Apertura de Datos y ampliación del conjunto de datos	Publicación de datos abiertos MINTIC	Mensual	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Sistemas
	1.2.	Implementar mecanismos de control para la divulgación de información contractual e interacción de los entes de control, veedurías y demás interesados en la participación de los procesos de contratación.	Publicación y actualización de la información mínima obligatoria en la página web	No. De datos o información publicada	Mensual	Secretaría General
	1.3.	Actualizar continuamente la Pagina Web, que sea accesible en los dispositivos de la entidad, cumplir con los lineamientos básicos mínimos a publicar y lo que indica la Ley.	Mantener la Página web oficial actualizada, cumpliendo los parámetros de Ley.	Frecuencias de actualización	Semanal	Oficina de Sistemas
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1.1.	Responder oportunamente todas las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	Gestión de todas las solicitudes de acceso a la información	No. De solicitudes remitidas a las diferentes áreas a través del formulario de PQRS	Semanal	Secretaría General
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la información	1.1.	Publicar el inventario activos de información.	Documento de Inventarios Activos de Información.	Documento publicado en la página web	Semestral	Oficina de Sistemas
	1.2.	Aprobar y Publicar el esquema de publicación de acuerdo a la norma.	Elaboración, adopción y socialización del documento de Esquema de Publicación 2024	Resolución donde se aprueba el documento - Publicación en la página web	Annual	Secretaría General - Oficina de Sistemas
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	1.1.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Actualizar la página web institucional según lineamientos de la Ley de transparencia y acceso a la información pública - Gobierno en línea.	Implementación de criterios de accesibilidad web a población en situación de discapacidad	Annual	Oficina de Sistemas
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1.1.	Gestionar las acciones anuales de socialización de las políticas de seguridad de la información para usuarios finales	Realizar un Informe de actividades de socialización de las políticas de seguridad de la información para usuarios finales	Publicación de información	Annual	Secretaría General

## 9. SEGUIMIENTO

El seguimiento de los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los tramites, procesos y procedimientos, estará a cargo de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, en los periodos preestablecidos, esto es, 30 de abril, 31 de agosto, y 31 de diciembre. Así mismo, la oficina de Control Interno es encargará de la evaluación y control de este plan.

Presentado, socializado y aprobado en Valledupar, mediante acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño N. 12 del 30 de enero de 2024.

**LINA ROSA PRADO GALINDO**

Gerente.

Proyectó: Oficina Asesora de Planeación.

COMPONENTE 1 - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																				Monitoreo y Revisión - Control Interno		
No.	Proceso	Procedimiento y/o Actividad	Riesgos	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Tratamiento	Control	Riesgo Residual			Acciones	Responsable de la acción	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Registro/Evidencia	Indicador	Fecha	Acciones	Responsable
						Probabilidad	Impacto	Nivel			Probabilidad	Impacto	Nivel									
1	GESTIÓN DE PROYECTOS	Proyectos Viabilizados	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para entregar a terceros información sobre proyectos viabilizados	Deshonestidad y falta de ética del funcionario	1. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 2. Deterioro de la imagen de la entidad	1	20	Moderada	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELIMINARLO.	Actualmente fueron implementados controles a través de la Rigurosidad en el proceso de selección del personal y Capacitación sobre Integridad, transparencia y lucha contra la Corrupción.	1	5	Moderada	Capacitación al personal responsable sobre transparencia, corrupción y el modelo de MIPG	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	1/01/2024	31/12/2024	Asistencia a capacitación	1. Número de capacitación realizada. 2. Número de proyectos viabilizados			
		Proyectos Viabilizados	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros para priorizar los proyectos para la asignación de recursos o actividades dentro de la planificación y/o modificación de inversiones	Carencia de controles en el procedimiento para la viabilización de proyectos.  Deshonestidad y falta de ética del funcionario  Debilidad en la etapa de revisión que facilite la inclusión de proyectos orientados a favorecer al que presenta el proyecto	1. Desorden frente a la planeación de los proyectos viabilizados investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 2. Deterioro de la imagen de la entidad	1	20	Moderada	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELIMINARLO.	Actualmente se ha implementado orientación sobre los requisitos generales y sectoriales que deben cumplir todos los proyectos de inversión susceptibles a ser financiados. Seguimiento al proceso de revisión.	1	3	Moderada	Implementar el formato de Lista de chequeo	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación	1/01/2024	31/12/2024	Formato de Lista de chequeo	1. Formato de chequeo diligenciado. 2. Número de proyectos priorizados			
2	DIRECCIÓN TÉCNICA	Area de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros para Recibir obras que no estén constituidas de acuerdo a las especificaciones técnicas contempladas en el diseño de proyecto.	1. Intereses personales 2. Rigurosidad en el proceso de selección del personal sobre Integridad, transparencia y lucha contra la Corrupción.	1. Obras mal ejecutadas. 2. Deterioro de imagen institucional. 3. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales.	5	20	Extrema	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELIMINARLO. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Informe de supervisión	1	5	Moderada	Revisar o verificar de manera rigurosa lo consignado en el diseño del proyecto y el certificado e informes realizados por el supervisor respectivamente.	Dirección Técnica	1/01/2024	31/12/2024	Informe	% de coincidencia entre lo consignado en el diseño del proyecto y lo supervisado de manera presencial en la obra.			
		Area de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros para retención de actas o cuentas de cobro por parte del supervisor del contrato de obra.	1. Intereses personales de quien ejerce la Supervisión 2. Tráfico de Influencias 3. Pago de favores políticos y personales	1. Deterioro de imagen institucional 2. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 3. Generación de quejas y denuncias en contra de los servidores de la dependencia.	5	20	Extrema	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELIMINARLO. NOTA EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPENDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Informe de supervisión	1	4	Moderada	Realizar seguimiento constante a las actas radicadas por los contratistas de obras, a los supervisores y llevar un registro.	Dirección Técnica	1/01/2024	31/12/2024	Informe	% de coincidencia entre las actas radicadas por el contratista y el tiempo que tiene el supervisor de tenerlas para revisión.			
3.	DIRECCIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Area de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros para Recibir o aprobar el aseguramiento de la prestación del servicio del operador, sin el lleno de requisitos contemplados en el proyecto.	1. Intereses personales de quien ejerce la Supervisión 2. Tráfico de Influencias 3. Pago de favores políticos y personales	1. Insatisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por el operador. 2. Generación de quejas y denuncias en contra de los servidores de la dependencia. 3. Deterioro de la imagen institucional	5	20	Extrema	TRATAMIENTO: LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA ZONA DE RIESGO EXTREMA REQUIEREN DE UN TRATAMIENTO PRIORITARIO. SE DEBEN IMPLEMENTAR LOS CONTROLES ORIENTADOS A REDUCIR LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO O DISMINUIR EL IMPACTO DE SUS EFECTOS Y TOMAR	Informe de supervisión	1	5	Moderada	Ejercer un estricto seguimiento a la prestación del servicio por parte del operador	Dirección de aseguramiento de la prestación del servicio	1/01/2024	31/12/2024	Informe	% de coincidencia entre lo consignado en el proyecto y lo supervisado a el operador del servicio			
		Area de Supervisión	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros para retención de actas o cuentas de cobro por parte del operador de aseguramiento de la prestación de los servicios.	1. Intereses personales de quien ejerce la Supervisión 2. Tráfico de Influencias	1. Deterioro de imagen institucional 2. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales.	5	20	Extrema	TRATAMIENTO: LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA ZONA DE RIESGO EXTREMA REQUIEREN DE UN TRATAMIENTO PRIORITARIO. SE DEBEN IMPLEMENTAR LOS CONTROLES ORIENTADOS A REDUCIR LA POSIBILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO O DISMINUIR EL IMPACTO DE SUS EFECTOS Y TOMAR	Informe de supervisión	1	5	Moderada	Realizar seguimiento constante a las actas radicadas por los contratistas de obras, a los supervisores y llevar un registro.	Dirección de aseguramiento de la prestación del servicio	1/01/2024	31/12/2024	Informe	Realizar seguimiento constante a las actas radicadas por el operador, a los supervisores y llevar un registro.			

COMPONENTE 1 - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																Monitoreo y Revisión - Control Interno						
No.	Proceso	Procedimiento y/o Actividad	Riesgos	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente				Riesgo Residual				Acciones	Responsable de la acción	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Registro/Evidencia	Indicador	Fecha	Acciones	Responsable
						Probabilidad	Impacto	Nivel	Tratamiento	Control	Probabilidad	Impacto	Nivel									
4	ATENCIÓN AL CIUDADANO	Area de Contratación	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de Entregar en el menor tiempo posible, la respuesta o gestión de cualquier requerimiento.	1. Interés particular por parte del servidor público de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GSC del código de integridad.	1. Afectación a la imagen institucional	1	20	Moderada	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELIMINARLO.	El líder del proceso tendrá Rigurosidad en el proceso de selección del personal y brindará Capacitación sobre el Código de Integridad	1	5	Moderada	Informe semestral sobre los requerimientos o solicitudes resueltas	Secretaría General	1/01/2024	31/12/2024	Informe	No. de PORSD tramitados/ No. de PORSD recibidas			
5	CONTRATACIÓN		Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de Contratar por tener vínculo de consanguinidad con funcionarios del nivel directivo de la Entidad.	1. Interés particular por parte del servidor público de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GSC del código de integridad.	1. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales.	3	10	Alta	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la zona de riesgo moderada, baja o eliminarlo.	El líder del proceso de Contratación debe verificar el cumplimiento del Manual de contratación por parte de la secretaria General, en caso de una contratación indebida solicitará mediante oficio se adelanten los procedimientos pertinentes.	2	3	Baja	Informe mensual de la contratación	Secretaría General	1/01/2024	30/12/2024	Carpetas contractuales.	Número de contratos publicados en el SECCOP			
			Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de Recibir documentos falsos para la evaluación de las propuestas, como requisitos habituales.	1. Interés particular por parte del servidor público de la entidad para obtener beneficio económico o de otro tipo. 2. Falta de ética por parte del servidor público. 3. Desconocimiento y falta de apropiación de los funcionarios y colaboradores del GSC del código de integridad. 4. Inducir a error a la entidad logrando que esta le adjudique un contrato.	1. Investigaciones y sanciones disciplinarias, administrativas y penales. 2. Deterioro a imagen institucional	1	20	Moderada	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la zona de riesgo moderado, baja o eliminarlo.	El líder del proceso de Contratación debe verificar el cumplimiento del Manual de contratación por parte de la secretaria General, en caso de una evaluación de propuesta indebida solicitará mediante oficio se adelanten los procedimientos pertinentes.	2	3	Baja	El responsable de los procesos contractuales de competencia de la Secretaría general, dar cumplimiento a los lineamientos y procedimientos definidos para las diferentes etapas de contratación, con el fin de obtener los bienes y servicios que se requieran, adoptando el manual de contratación de la entidad.	Secretaría General	2/01/2024	31/12/2024	Verificación de las propuestas evaluadas	Número de contratos publicados en el SECCOP			
6	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	RECURSOS HUMANOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros para realizar una incorrecta liquidación en el valor de la nómina	Beneficio particular y de terceros	Detrimiento del recurso	1	20	Moderada	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELIMINARLO. NOTA: EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPONDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Revisión de la liquidación	1	4	Baja	Se realiza una revisión de la pre nómina por el profesional encargado de la liquidación de la nómina, antes del traslado al superior inmediato para su aprobación y firma.	Recursos Humanos	2/01/2024	31/12/2024	Visto bueno otorgado a la revisión de la nómina	Nómina liquidada correctamente			
		RECURSOS HUMANOS	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros para incurrir en la pérdida de información	Falta de control en el archivo y salvaguarda de la información. Faltar información confidencial	Fallas en la confiabilidad de la información y en la salvaguarda de la información relativa a los servidores de la Entidad	1	20	Moderada	DEBEN TOMARSE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEVAR LOS RIESGOS A LA ZONA DE RIESGO BAJA O ELIMINARLO. NOTA: EN TODO CASO SE REQUIERE QUE LAS ENTIDADES PROPONDAN POR ELIMINAR EL RIESGO DE CORRUPCIÓN O POR LO MENOS LLEVARLO A LA ZONA DE RIESGO BAJA.	Control en el envío de documentos para archivo en las historias laborales de los servidores	1	4	Baja	Las Hojas de vida son custodiadas y salvaguardadas por servidores del área de RECURSOS HUMANOS, que tienen asignada esta responsabilidad. Se efectuará control de los documentos enviados para que obren como soporte en las historias laborales, a través de registro en libro radicador y hoja de control. Las historias laborales que sean prestadas por los servidores de la dependencia para el trámite de las diferentes situaciones administrativas serán entregadas con autorización del jefe de recursos Humanos por medio de un oficio y a través de registro en libro radicador indicando el número de folios que contienen, al igual que las dependencias que realizan auditoría de las mismas como la Oficina de Control Interno. Se socializará con los servidores de la dependencia la importancia de guardar confiabilidad de la información y reserva de la misma.	Recursos Humanos	2/01/2024	31/12/2024	Registro de documentos enviados para el archivo de historias laborales	Historias laborales acciadas correctamente y salvaguardadas/ Total de historias laborales			
7	EVALUACION INDEPENDIENTE	Oficina de Control Interno	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficios a nombre propio o de terceros con el fin de Manipular u omitir información generada en los informes de auditoría y seguimiento para direccionar	1. Alteración u ocultamiento de la información	1. Deficiencia en la determinación de responsabilidades. 2. Pérdida de confianza en la entidad, afectando su reputación	1	20	Moderada	SE ELIMINAN CON LOS CONTROLES	1. Verificar que los informes contengan la información acorde a la realidad evidenciada y no presente sesgos. 2. Suscribir el compromiso ético del auditor como muestra de transparencia en sus funciones a desarrollar.	1	20	bajo	Un Profesional Universitario de la Oficina de Control Interno Socializará al Equipo de Auditor sobre el Código de ética e integridad, Estatuto de Auditoría y el Manual de Proceso y Procedimientos.	Oficina de Control Interno	1/02/2024	31/12/2024	Registros de asistencia de capacitación, otras evidencias como fotografías, dispositivos, etc.	Actividades realizadas / Actividades programadas			

**COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES 2024**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ENTRGABLE</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA PLAZO DE GESTIÓN PROGRAMADA</b>
Diseñar la política de tramites de otros procedimientos administrativos de la Entidad	Política de tramites de otros procedimientos administrativos aprobada.	Oficina de Planeación	30/05/2024
Capacitar a los funcionarios en la identificación de trámites y OPA con el DAFP Y decreto Ley 2106	Capacitaciones	Oficina de Planeación	15/09/2024
Realizar la suscripción al SUIT con un (1) procedimiento administrativo (OPA)	Registro del OPA en el SUIT	Oficina de Planeación	15/12/2024

**COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS 2024**

Fases de la Rendición de Cuentas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsables	Fecha plazo de gestión programada
<b>1. Primera Fase: Planeación y Alistamiento</b> de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en la vigencia 2024	1.1 Conformación del equipo interdisciplinario, para la organización y ejecución de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Acto administrativo, por el cual se conforma el Equipo Interdisciplinario para llevar a cabo las Audiencias Públicas Rendición de Cuentas, "Primeros cien (100) días de Gobierno" y la de "Informe de Gestión" correspondiente a la vigencia 2024.	un (1) Acto administrativo firmado y publicado en la página web de la entidad.	Gerencia - Oficina de Planeación	8/03/2024
	1.2 Plan de trabajo estratégico, que determine las acciones, la metodología y necesidades que deben ser atendidas para la organización y ejecución de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Plan de Trabajo estratégico, para la Rendición de cuentas.	Un (1) Plan de Trabajo estratégico, para la Rendición de cuentas, 2024, acordado según acta suscrita por el Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas, 2024.	Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas, 2024.	15/03/2024
	1.3 Mesas de trabajo de Divulgación, Ejecución y Seguimiento del Plan de Trabajo Estratégico, para el desarrollo de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Mínimo, tres (3) Reuniones con las sectoriales, dependencias y/o colaboradores delegados de la entidad, en la que se evidencie Divulgación, Ejecución y Seguimiento del Plan de Trabajo Estratégico, para el desarrollo de cada una de las Audiencias Públicas.	Tres (3) actas de reunión o mesas de trabajo, (mínimo), en el alistamiento de cada una de las audiencias programadas por la entidad.	Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas, 2024.	15/03/2024 30/09/2024
	1.4 Diseño de un Plan Estratégico de mecanismo de consulta a la ciudadanía, para conocer los temas de interés a desarrollar en Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a los ciudadanos; como son: "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" y de "Informe de Gestión de la vigencia 2024", conforme al Manual único de Rendición de Cuentas.	Plan Estratégico de Mecanismo de Consulta a la Ciudadanía.	Un (1) Plan Estratégico de Mecanismo de Consulta a la Ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones y/o Gerencia	15/03/2024
<b>2 Segunda Fase: Organización y Preparación</b> de la información y presentación del "Informe de los Primeros 100 días de Gobierno" e "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	2.1 Elaboración y Socialización de los Informes de Gestión y actividades relevantes de las Sectoriales y oficinas de la entidad, que corresponda a los "Primeros 100 días de Gobierno" y al "Informe de Gestión 2024"	Informe de Gestión por cada Sectorial y Oficina de la entidad, requerida.	Un (1) Informe de Gestión por cada Sectorial y Oficina de la entidad, requerida.	Sectoriales y Oficinas de Aguas del Cesar	5/04/2024 10/11/2024
	2.2 Consolidación de un Informe General de Rendición de Cuentas de la entidad, que corresponda a los "Primeros 100 días de Gobierno" y al "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	Informe consolidado de Rendición de Cuentas de la entidad, que corresponde a cada audiencia programada.	Un (1) Informe consolidado de la entidad, que corresponde a cada audiencia programada,	Equipo Interdisciplinario de Rendición de Cuentas, 2024.	12/04/2024 30/11/2024
	2.3 Elaboración de la presentación audiovisual del Informe de Rendición de Cuentas y formulación de la metodología de presentación. Diseño, Gestión y Ejecución de Estrategias de Divulgación y construcción del Plan de Socialización de los informes de Rendición de Cuentas, con grupos de interés por diferentes canales comunicativos, por lo menos 15 días antes de las Audiencias Públicas, por diferentes medios.	Presentación Audiovisual del Informe de Rendición de Cuentas, a utilizarse en cada una de las Audiencias Públicas. Plan estratégico de divulgación y socialización de Informes de Rendición de Cuentas	Una (1) presentación audiovisual, que corresponde a cada audiencia programada. Un (1) Plan estratégico de divulgación y socialización de cada uno de los Informes de Rendición de Cuentas.	Oficina de Comunicaciones	12/04/2024 30/11/2024

**COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS 2024**

Fases de la Rendición de Cuentas	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsables	Fecha plazo de gestión programada
<b>3 Tercera Fase: Ejecución.</b> Desarrollo de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	3.1 Programación de la agenda protocolaria de las Audiencias Publicas, como estrategia de diálogo con la comunidad y la participación ciudadana (fecha de Audiencia Pública Definitiva, lugar, escenario de diálogo, duración, ayudas audiovisuales, entre otros).	Agenda de Audiencia Pública	Una (1) Agenda de Audiencia Pública, por cada Informe de Rendición de Cuentas.	Oficina de Comunicaciones	15/04/2024
	3.2 Ejecución de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	Desarrollo de las Agendas de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	Una (1) Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de los "Primeros cien (100) días de Gobierno." Una (1) Audiencia Pública de Rendición de cuentas de "Informe de Gestión 2024"	Oficina de Comunicaciones , Secretaría General y Gerencia	30/04/2024  16/12/2024
	4.1 Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de los "Primeros 100 días de Gobierno" .	Informe de evaluación de la Audiencia Pública de los "Primeros 100 días de Gobierno" , según acta susrita por la Oficina de Control Interno de la entidad.	Un (1) acta suscrita por el Jefe de la Oficina de Control Interno, que conste el informe de evaluación de la audiencia; indicando: fecha de realización, lugar, escenario de diálogo, duración, ayudas audiovisuales utilizadas, información abordada, participación de los ciudadanos y recomendaciones.	Jefe de la Oficina de Control Interno	10/05/2024
<b>4. Cuarta Fase: Evaluación de las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas con la ciudadanía, de los "Primeros 100 días de Gobierno" y el "Informe de Gestión de la vigencia 2024"</b>	4.2 Divulgación y/o del Acta, que consta el Informe de evaluación de la Audiencia Pública de los "Primeros 100 días de Gobierno" .	Publicación del acta suscrita por la Oficina de Control Interno, que consta un Informe de la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de los "Primeros 100 días de Gobierno" .	Un (1) certificado de publicación del Acta que consta el Informe de Evaluación de la Audiencia, en la pagina web de la entidad	Secretaría General - Sistemas.	14/05/2024
	4.3 Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024" de la Alcaldía de Valledupar.	Informe de evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024"	Un (1) Informe de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024" de Aguas del Cesar.	Jefe de la Oficina de Control Interno y Jefe de la Oficina de Planeación.	27/12/2024
	4.4 Divulgación y/o socialización del Informe de Evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024" .	Publicación del Informe de la evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del "Informe de Gestión de la vigencia 2024" .	Un (1) certificado de publicación del Informe de Evaluación de la Audiencia, en la pagina de Aguas del Cesar	Secretaría General - Sistemas.	31/12/2024
<b>5. Quinta Fase: Otros escenarios de información a la ciudadanía, sobre la Gestión Pública</b>	5.1 Mantener informados a Grupos de Interes y comunidad en general, con la Socialización de información institucional, por medios virtuales de comunicación.	Publicaciones frecuentes de Información institucional, generadas por las distintas sectoriales y oficinas, en página Web y redes sociales de uso oficial de la entidad.	Trimestralmente, socializar información institucional, generadas por Gerencia, oficinas , por medios virtuales . Publicaciones en página Web y redes sociales de uso oficial de la entidad.	Gerencia, Oficinas y Comunicaciones	Trimestral
	5.2 Mantener informados a Grupos de Interes y comunidad en general, con información institucional, en medio impreso y/o avisos de comunicación, sobre las obras civiles y gestiones sociales que se adelanta en el Departamento.	Publicación de información institucional impresa por medio de avisos con ubicación estratégica en diferentes puntos del Departamento, socializando datos relevantes de obras de inversión, especificando su objeto, inversión (\$) población beneficiada. Y la socialización de la Gestión de diferentes proyectos sociales gestionados.	Publicación permanentemente a la comunidad en General, por medio de Avisos de Información, sobre la ejecución de Obras y Gestión Pública, que adelanta la entidad .	Direccion tecnica, aseguramiento y Secretaría General.	Permanente

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

OBJETIVO:	Atender y brindar atención efectiva a la comunidad, en forma oportuna y una buena accesibilidad en los tramites y servicios que ofrece la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., a partir del fortalecimiento de canales de atención al ciudadano, como un aporte a la buena gestión.						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Acciones Realizadas	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico"	1.1.	Constituir formalmente la dependencia de Atención al Ciudadano atendiendo las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.	Creación de la dependencia u oficina de Atención al ciudadano.	Dependencia Constituida.	Secretaria General Municipal.		12/31/2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1.1.	Evaluación de gestion y medición de la percepción ciudadana.	Consolidar base de datos y elaborar el informe cuatrimestral con el análisis y propuestas para mitigar la insatisfacción.	Informe cuatrimestral con el análisis y propuestas para mitigar la insatisfacción.	Secretaria General Municipal.		12/31/2024
Subcomponente 3 Talento Humano	1.1.	Fortalecer el proceso de capacitación a los servidores públicos, por medio de la elaboración e implemtación de un protocolo de atención al ciudadano.	Protocolo de servicio al ciudadano ( Actualizar encuesta de percepcion a la atención al ciudadano ).	Número funcionarios capacitados/Total de funcionarios programados	Direccion Administrativa y Financiera- Profesional en Talento Humano.- Planeación	Revisión actualización y aplicación de encuestas de percepción al ciudadano.	30/03/2024
	1.2.	Fomentar la participación de los Servidores Públicos del área de atención al ciudadano por medio de talleres y/o cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por medio de entidades pubicas o privadas.	Seeservidores públicos capacitados en lenguaje claro y disposición al servicio.	Número funcionarios capacitados/Total de funcionarios programados	Direccion Administrativa y Financiera- Profesional en Talento Humano.- Planeación.	Solicitar ante las entidades públicas y privadas, los planes de capacitación al entorno empresarial vigencia 2024 y gestionar las relacionadas en atención al ciudadano.	30/05/2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1.1.	Efectuar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana la calidad de los diferentes trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medios electrónicos.	Documento de resultados de la medición de percepción de los ciudadanos.	Documento de resultados	SISTEMAS	Una vez implementada la oficina se procede a Efectuar de manera periódica, mediciones de percepción ciudadana la calidad de los diferentes trámites y servicios brindados por la entidad de manera presencial y por medios electrónicos.	12/31/2024

**COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN**

<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta y producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Seguimiento - Acciones Realizadas</b>	<b>Responsable</b>	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Implementar el Plan de Apertura de Datos Abiertos	Publicación del Plan de Apertura de Datos y ampliación del conjunto de datos	Publicación de datos abiertos MINTIC	Mensual	Oficina Asesora de Planeación - Oficina de Sistemas
	1.2.	Implementar mecanismos de control para la divulgación de información contractual e interacción de los entes de control, veedurías y demás interesados en la participación de los procesos de contratación.	Publicación y actualización de la información mínima obligatoria en la página web	No. De datos o información publicada	Mensual	Secretaria General
	1.3.	Actualizar continuamente la Pagina Web, que sea accesible en los dispositivos de la entidad, cumplir con los lineamientos básicos mínimos a publicar y lo que indica la Ley,	Mantener la Página web oficial actualizada, cumpliendo los parámetros de Ley,	Frecuencias de actualización	Semanal	Oficina de Sistemas
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	1.1.	Responder oportunamente todas las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	Gestión de todas las solicitudes de acceso a la información	No. De solicitudes remitidas a las diferentes áreas a través del formulario de PQRS	Semanal	Secretaria General
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los instrumentos de Gestión de la información	1.1.	Publicar el inventario activos de información.	Documento de Inventarios Activos de Información.	Documento publicado en la página web	Semestral	Oficina de Sistemas
	1.2.	Aprobar y Publicar el esquema de publicación de acuerdo a la norma.	Elaboración, adopción y socialización del documento de Esquema de Publicación 2024	Resolución donde se aprueba el documento - Publicación en la página web	Anual	Secretaria General - Oficina de Sistemas
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	1.1.	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Actualizar la página web institucional según lineamientos de la Ley de transparencia y acceso a la información pública - Gobierno en línea.	Implementación de criterios de accesibilidad web a población en situación de discapacidad	Anual	Oficina de Sistemas
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1.1.	Gestionar las acciones anuales de socialización de las políticas de seguridad de la información para usuarios finales	Realizar un Informe de actividades de socialización de las políticas de seguridad de la información para usuarios finales	Publicación de información	Anual	Secretaria General