



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**TERCER SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
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 tercer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC con corte a 30 de Diciembre 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**

Los resultados del seguimiento y verificación los cuales se consigna en este informe y en el Anexo 1 Matriz “Segundo 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.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



# TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL 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.

- ✚ Subcomponente 1: Política de Administración del Riesgo
  - Revisar la Política de Admón. del Riesgo: La política de administración de riesgos fue revisada, socializada y aprobada en comité de gestión y desempeño de fecha 22 de noviembre de 2023
- ✚ Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgo de corrupción
  - Actualizar el Mapa de Riesgo: Ajustar o actualizar el Mapa de riesgo de acuerdo con la guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6- 2022,”.

Por otro lado, el mapa de riesgos carece de los riesgos asociados al área de aseguramiento y riesgos de seguridad y tecnología de la información de la entidad.

Revisar aquellos riesgos señalados como NO APLICA en la matriz, esto no es procedente en la construcción de un mapa de riesgo.

- ✚ Subcomponente 3: Consulta y divulgación
    - Mapa de riesgos socializado y retroalimentado al interior de la empresa
- El mapa de riesgo no ha sido socializado en toda la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

- ✚ Subcomponente 4: Monitoreo y revisión
  - Mapa de riesgo integrado actualizado y ajustado

Actualizar el mapa de riesgo conforme a la política de administración de riesgo aprobada en la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos la guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 6- 2022,”.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

La OCI realiza seguimiento cuatrimestral al plan anticorrupción y atención al ciudadano.

## 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 documentado el procedimiento de vinculación personal y adopto la lista de chequeo. Durante este cuatrimestre no se recibieron hoja de vida por vinculación de personal.

Por su parte Secretaría General indica que el manual de contratación se encuentra actualizado, lo cual deberá ser aprobado por Junta Directiva, previa exposición ante el comité de gestión y desempeño.

- 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. Durante este cuatrimestre no hubo proceso de desvinculación de personal.

- Procedimiento para el manejo de correspondencia interna y externa.

El procedimiento aún 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, Sin embargo, se adelantan acciones por el área encargada de estandarización, unificación para el manejo de la correspondencia entre eso circulares y oficios.

No obstante, es una actividad que articuladamente debe realizarse con la oficina de planeación hasta tanto socialice la actualización del mapa de procesos y procedimiento de la empresa y posteriormente caracterice los procesos y procedimientos



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL 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:

✚ Subcomponente : Información de calidad y lenguaje comprensible

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

El documento de lenguaje claro se encuentra proyectado, para ser revisado mediante comité de gestión y desempeño. La OCI efectuó recomendaciones a este documento, que deben ser analizadas en la parte final de este informe.

- 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.

Las encuestas se encuentran construidas, pendientes de ser socializadas y aprobadas por parte del Comité de Gestión y Desempeño

✚ 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



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

En este cuatrimestre se suscribió el contrato de suministro numero 042 de fecha 06 de diciembre de 2023 cuyo objeto es el suministro de insumos y elementos de Tipografía para ejecutar el plan de gestión social de la empresa a junio 2024.

- Desarrollar visitas a cada uno de los municipios vinculados al PDA.

En este periodo se hicieron gestiones en los municipios de Aguachica, Tamalameque y Copey, renovándose el convenio con este último el 0 de diciembre de 2023.

- Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismo de diálogo frente a la comunidad.

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.

✚ 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:

La oficina Asesora de Planeación junto con la oficina de Control Interno realizo el día 21 de junio de 2023, capacitación sobre rendición de cuentas a los funcionarios de la entidad.

- Rendir cuentas ante la comunidad en General:

No se ha realizado proceso de rendición de cuentas.

#### 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.

✚ Subcomponente 1: Estructura Administrativa y direccionamiento estratégicos



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

- Implementar mejoras de atención al ciudadano- plan de mejoramiento implementado

Con respecto a este subcomponente, no se han implementado oportunamente mejoras en la atención al ciudadano al interior de la entidad.

***“La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es 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, su implementación debe darse a través de la coordinación del comité institucional de Gestión y Desempeño particularmente en las siguientes políticas: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión, políticas que al interior de la empresa Aguas del Cesar necesitan ser articuladas, promovidas y establecidas en la cultura organizacional. En todo caso, la gestión de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización.

Sin embargo, a través del plan de gestión social se logra espacios de diálogo 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.

El área Técnica cumple a través del seguimiento a las PQRS, que el ciudadano presenta en los buzones instalados que tienen los contratistas e interventores en sus oficinas o lugar de la obra.

El área de Aseguramiento Se realiza seguimiento a las PQRS presentadas a través de la plataforma de BIOGER.

Por su parte secretaria general ha desarrollado la Carta de Trato Digno al Ciudadano, pendiente de aprobación por parte del Comité de Gestión de Desempeño, ya que se encuentra enlazada con el procedimiento de PQRS – Manual.

- Socializar las bondades del PDA Cesar con los municipios que no hacen parte de este.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

Se socializó las bondades del PDA para su vinculación al municipio de Aguachica, fecha 11 de noviembre de 2023

- Realizar las actividades enmarcadas en el Plan de Gestión Social con a finalidad de informar y educar a las comunidades de interés.

Durante este cuatrimestre se desarrollaron las siguientes actividades

- Visita de seguimiento a la comunidad y usuarios que presentaron quejas y reclamos para verificar la reparación y satisfacción. De fecha 0 septiembre de 2023.
  - Reunión con el alcalde ( e ) del municipio de el copey, personero municipal y presidente del concejo municipal para concertar temas concernientes a la empresa de servicios públicos emcopey. De fecha 07 de noviembre de 2023
  - Visita de inspección y seguimiennto con el organo de control Contraloria. En compañía del contratsita de obra e iterventoria. De feca 08 de noviembre del 2023
  - Visita de inspección en compañía del contratista de obra e interventoría y administración municipal, de fecha 18 de noviembre del 2023.
  - Visita de seguimiento en compañía de la gerente de ADC para inspección del funcionamiento de la planta de tratamiento y fijar compromisos de mejora. De fecha 19 de noviembre del 2023
  - Visita de seguimiento social en compañía del contratista de obra e interventoría, empleados de la empresa de servicios públicos EMCODAZZI y comunidad. De fecha 7 de diciembre de 2023
- ✚ Subcomponente 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 activades enmarcadas debe corresponder a lo que institucionalmente se hace. El NO APLICA no puede observarse dentro de este plan.
- Alinear con el plan institucional de capacitación los cursos de formación para atención al ciudadano.

Sin Avances. Analizar la actividad con la dirección Administrativa de la entidad.



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

- Implementar encuestas de percepción al personal encargado de atención al ciudadano.

Sin Avances. Analizar la actividad con la dirección Administrativa de la entidad.

- Implementar un programa para destacar el desempeño el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano.

Sin Avances. Analizar la actividad con la dirección Administrativa de la entidad.

#### ✚ Subcomponente 4 normativa y procedimental

- Realizar una campaña institucional sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y la luca frente a la corrupción.

Sin Avances

#### ✚ Subcomponente 5 relacionamiento con el ciudadano.

- Publicar y disponer para consulta y retroalimentación con la ciudadanía los resultados de las encuestas de atención al ciudadano.

Sin Avances

## 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.

#### ✚ Lineamientos de transparencia activa

- 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 debe fortalecer la información que deben divulgar los distintos responsables al interior de la entidad.

Por su parte el área técnica a través de la Trabajadora Social suministra las evidencias respectivas a la Oficina de Comunicaciones y Sistemas, con el fin de



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

que esta información sea divulgada, y así consultada por los distintos grupos de interés en el menú participa- control ciudadano. Sin embargo, se observan debilidades por parte de área responsable de divulgar la información en la página web de la entidad.

#### ✚ Lineamientos de Transparencia pasiva

- El procedimiento de PQRSDS desactualizado

El Manual de PQRSD se encuentra en construcción para presentar al Comité de Gestión de Desempeño

#### ✚ Elaboración de Instrumentos de gestión de la Información

- Política de protección de datos aplicada

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.

#### ✚ Criterio diferencial de accesibilidad

- En relación con la divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.

Sin Avances. Ajustar

#### ✚ Monitoreo del acceso a la información pública

- Estructurar informes de solicitudes de acceso a la información

El compromiso por parte de Secretaría General es que de manera trimestral se estructuran y se envían para conocimiento Gerencia, al Líder de la dependencia y a la oficina de control interno.

La OCI realiza informes semestrales de PQRSD

## 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**



**TERCER SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO 2023**

Se recomienda incluir en estas iniciativas adicionales campañas relacionadas a SIGEP y la Gestión de Conflictos Intereses, ley 2013 de 2018, actividades que debe ser lideradas por Secretaría General y el área Administrativa de la entidad,

## **7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

- Ajustar el plan anticorrupción y mapa de riesgos de la entidad teniendo en cuenta la política de administración del riesgo adoptada y los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
- Identificar riesgos acordes al objetivo y actividades de cada proceso. Señalar los riesgos asociados al área de aseguramiento, información y comunicación de la entidad.
- Socializar la política de Administración de riesgos, plan anticorrupción y Mapa de riesgos institucional. 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.
- En cuanto al componente de Racionalización de Trámites se sugiere analizar e indicar otros procedimientos administrativos (OPA): *definidos como el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias.*

Con base en el mapa de procesos, la entidad debe centrar su análisis, precisamente, en los procesos que están relacionados con algún trámite y/o servicios. particularmente identificar OPAS en el área de aseguramiento Ejemplo: asesorías técnicas a empresas prestadoras y a usuarios relacionados con las



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

metodologías tarifarias de Aseo, obtención de certificados, reproducción de documentos, fotocopias o duplicados,

- Se recomienda realizar la caracterización de usuarios de la entidad conforme a la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Ajustar el documento Borrador cartilla guía de lenguaje claro de la empresa Aguas del Cesar abarcando todos los canales de atención de la entidad, presencial, telefónico y virtual, el documento borrador revisado solo evidencia el lenguaje escrito, excluyendo la comunicación de lenguaje oral, corporal. No se aprecia a manera de ejemplo caracterizaciones de documentos o formatos y usuarios al que va dirigido.
- Revisar los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano y que elementos de los nuevos lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano no son desarrollados aún en la entidad, en todo caso realice las actividades al interior de la entidad y defina claramente responsables, fechas de inicio y de fin, e indicadores que le permitan hacer seguimiento a la implementación
- Concretar la Política de Atención al Ciudadano al interior de la entidad. 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.
- Alinear el plan de capacitación de la entidad con la política estratégica de Talento humano y Plan nacional de formación y capacitación en aras de fortalecer las habilidades y competencias, a través de actividades de capacitación, entrenamiento e inducción y reinducción, acordes con las necesidades identificadas en los diagnósticos realizados.
- Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), y desarrollar espacios de formación dirigidos a los funcionarios sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía (ejemplo "Trato Digno, Lenguaje Claro, protocolos de servicio, Rendición de cuentas y conflicto de intereses, entre otros).



## OFICINA DE CONTROL INTERNO



### TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

- Diseñar campañas de apropiación de código de integridad como iniciativas adicionales.
- Diseñar campañas, socializaciones o talleres sobre conflicto de intereses como iniciativas adicionales
- Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas cuyos elementos son información y dialogo.

El alcance jurídico para quienes no cumplan con el procedimiento de Rendición de Cuentas puede generar fallos disciplinarios frente a responsables, ya que es una obligación frente al plan anticorrupción, estipulado en la Ley 1474 de 2011.

- Socializar la política de protección de datos personales a todos los funcionarios de la empresa Aguas del Cesar.
- En relación al componente de transparencia y acceso de Información pública específicamente a los instrumentos de gestión de la información, se sugiere agregar actividades relacionadas con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental, por otro lado incluir acciones relacionadas con publicación y vinculación de las hojas de vida de los servidores públicos, empleados y contratistas en el Sistema de Gestión del Empleo Público –SIGEP-. Actividades de Código de Integridad.
- En cuento a las meta o productos entregables dentro de la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano se sugiere que los entregables estén sustentados a manera de ejemplo en: políticas, estrategias formuladas, actos administrativos adoptados, informes, plan de trabajo, mesas de trabajo, diagnósticos, manuales y protocolos de servicio creado /actualizado / socializado / publicado, encuestas, listas de chequeo, Procedimientos, flujogramas, infografías diseñadas e implementadas Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y lenguaje claro implementados, planes de seguimientos y compromisos, socializaciones, reuniones, soporte documentos, caracterizaciones entre otros.



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**TERCER SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO 2023**

- Para construcción de la carta de trato digno de la empresa Aguas del Cesar se recomienda tener en cuenta la Guía de diseño para carta de trato digno de Función pública la *“carta de trato digno al ciudadano”* es un primer paso en dirección a crear, planear y ejecutar estrategias dentro de su entidad que mejoren el relacionamiento con el ciudadano.

**informe Elaborado Por:**

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



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**TERCER SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO 2023**





**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**TERCER SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO 2023**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**TERCER SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
CIUDADANO 2023**





**OFICINA DE CONTROL INTERNO**



**TERCER SEGUIMIENTO PLAN  
ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  
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