



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

Fecha de Emisión del Informe: 16 de mayo de 2024

Tipo de seguimiento: Primer Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2024

Responsable: GILMA LUZ MARQUEZ MONTERROSA

Cargo: Jefe Oficina de Control Interno.

Funcionario asignado:

Objetivo:

Realizar el seguimiento a las actividades plasmadas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la empresa Aguas del Cesar, vigencia 2024.

CONCLUSIONES

Al ingresar en la página web de la empresa Aguas del Cesar S.A.E.S.P, a fecha 31 de enero de 2024, en el enlace de transparencia y acceso a la información pública, se observa publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas de Cesar correspondiente a la vigencia 2024, que contiene las siguientes estrategias:

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Revisado el mapa de riesgo institucional de la vigencia 2024, este se encuentra conformado por los procesos de: Gestión de Proyectos, Dirección técnica, Dirección de Aseguramiento, Atención al ciudadano, Contratación, Dirección Administrativa y Financiera, Evaluación Independiente.

OBSERVACIONES

- No se evidencian los subcomponentes del componente de gestión de riesgo de corrupción, tenga en cuenta los elementos que lo componen, son:
 - ✚ Política de Administración de Riesgos.
 - ✚ Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.
 - ✚ Consulta y Divulgación.
 - ✚ Monitoreo y Revisión.
 - ✚ Seguimiento.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

En cuanto a los demás subcomponentes deben determinarse actividades y productos entregables.

- El Mapa de Riesgo de Corrupción debe ser elaborado por cada responsable de las áreas y/o de los procesos, junto con su equipo. Es importante integrar el equipo en los diferentes niveles de la organización, en lo posible agregue funcionarios de nivel operativo, considerando las líneas de trabajo y características funcionales.
- Revisado el Mapa de Riesgos de Corrupción, se evidencia que en la denominación "PROCESO" se menciona el área, la dirección o dependencia y no el proceso, es importante asociar el proceso concreto al área que lo involucra, en este sentido conviene tener en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. La Oficina Asesora de planeación como facilitador del proceso, debe asegurarse que el modelo de operación de procesos al interior de la entidad este debidamente actualizado, teniendo en cuenta la realidad institucional y que respondan a la necesidad de la entidad y sus grupos de valor e interés.
- No se evidencia en el mapa institucional, la identificación de riesgos Financieros: Posibilidades de ocurrencia de eventos que afecten los estados financieros y todas aquellas áreas involucradas con el proceso financiero, como presupuesto, tesorería, contabilidad. Riesgos tecnológicos Posibilidades de ocurrencia de eventos que afecten la totalidad o parte de la infraestructura tecnológica, (hardware, software, redes etc. de una entidad, Riesgos de seguridad digital: posibilidades de combinación de amenazas y vulnerabilidades en el entorno digital puede debilitar el logro de los objetivos y Riesgos Asociados a la información (Datos personales, gestión de la información y seguridad de la información).

2. COMPONENTE ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN 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. Esta política se debe implementar de forma articulada con otras políticas, como la de participación ciudadana en la gestión, la política de transparencia y acceso a la información y con la política de servicio al ciudadano, dado que se deben garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención, entre otras actividades. A continuación, es importante precisar estos conceptos:

Revisado el plan anticorrupción y atención al ciudadano, en este componente se observan tres(3) actividades:

1. Diseñar la política de tramites de otros procedimientos administrativos de la Entidad



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

2. Capacitar a los funcionarios en la identificación de trámites y OPA con el DAFP y Decreto Ley 2106.

3. Realizar la suscripción al SUIT con un (1) procedimiento administrativo (OPA).

OBSERVACIONES:

- Se sugiere que para iniciar el diseño de la política, se hace necesario una jornada de capacitación sobre formulación de la estrategia de racionalización de trámites, posterior le asistirá a la entidad realizar un diagnóstico o Identificación de tramites, fase que tendría como objetivo, que la empresa, a partir de sus procesos identifique procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados (OPAS) y una vez identificados levante la información detallada para efectos de registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

3. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es un proceso permanente que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público. 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.

En tal sentido, debe converger los elementos básicos de la rendición de cuenta:

INFORMACIÓN: : Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos. **DIALOGO:** Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto, explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos, en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales. **RESPONSABILIDAD:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo

OBSERVACIONES:

- Revisado el componente de rendición de cuentas del plan anticorrupción y atención al



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

ciudadano de la empresa Aguas del Cesar vigencia 2024, se evidencian actividades relacionadas a los nuevos gobiernos municipales y departamentales, en el que se le recomienda que la rendición de cuentas sea sobre los momentos clave del proceso de construcción del Plan de Desarrollo Territorial que ocurre en los primeros 150 días de gobierno. Es una práctica que se ha generalizado para generar transparencia, confianza pública y sentar las bases de una administración responsable con espacios de rendición de cuentas sobre sus primeros 100 días de gobierno. Lo anterior son directrices del Departamento Advo de Función Pública *para la rendición de cuentas en los 150 días de gobierno territorial*.

- No esta diseñada e implementada la estrategia de rendición de cuentas de la empresa Aguas del Cesar S.A E.S.P.
- Ajustar los subcomponentes, según la guía metodológica, para la estructuración del plan anticorrupción y atención al ciudadano, los subcomponentes del proceso de rendición de cuentas son los siguientes:
 - ✚ Subcomponente 1 : Información de calidad y lenguaje claro comprensible o también llamado informar avances y resultados de la gestión con calidad y lenguaje claro comprensible.
 - ✚ Subcomponente 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
 - ✚ Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas y petición de cuentas
 - ✚ Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación de la Gestión Institucional.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

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.

Este componente se desarrolla en cinco (5) subcomponentes que son:

- ✚ Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico o también llamada Planeación Estratégica del servicio ciudadano.
- ✚ Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención.
- ✚ Subcomponente 3: Fortalecimiento del Talento humano al servicio del ciudadano.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

- ✚ Subcomponente 4: Normativo y procedimental.
- ✚ Subcomponente 5: Gestión de relacionamiento con el ciudadano.

OBSERVACIONES:

- La entidad no cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- La entidad no tiene identificado una dependencia encargada de liderar la política que busca mejorar la relación del Estado con el ciudadano. Esta dependencia debe estar concertada al interior de la entidad, identificando los responsables y cuya aprobación será de la alta dirección en el marco del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.
- La entidad no cuenta con la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Un elemento indispensable previo a cualquier intervención, diseño o implementación de planes, programas o iniciativas, dado que solo el conocimiento de las características y necesidades de la población permitirá que la gestión institucional logre satisfacer esas necesidades específicas, de tal forma que la priorización y definición de acciones en la planeación, debe analizarse a la luz de los resultados de la caracterización.
- Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano resulta importante articular los lineamientos y componentes de la política de integridad, en el marco de la dimensión de Talento Humano.
- No se tienen implementadas encuestas para la medición de la percepción y satisfacción de usuarios, y con este insumo, se genera informes para toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El MIPG reconoce en la “Información y Comunicación” una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades; en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas; sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

Los subcomponentes son los siguientes:

- ✚ Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

- ✚ Subcomponente 2: Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad
- ✚ Subcomponente 3: Instrumentos de gestión de la información: relacionada 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, Tablas de retención documental y el Programa de Gestión Documental.
- ✚ Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad: relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.
- ✚ Subcomponente 5: Monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

OBSERVACIONES:

- Incorporar otras actividades en cada uno de los subcomponentes, de acuerdo con las necesidades que se deben satisfacer y a las problemáticas que se deban resolver al interior de la entidad, considerando que son oportuna para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- No se evidencia suficientes acciones relacionadas al establecimiento de implementar y/o mejoras del Plan Institucional de Archivos-PINAR, teniendo en cuenta que es un aspecto crítico al interior de la entidad, siendo de suma importancia una actividad relacionada, con la actualización de las Tablas de retención documental.
- No se evidencia acciones de verificación de manera periódica y hacer seguimiento al avance de la información que se publica en las aplicaciones Web, para dar cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1712 de 2014).
- No se evidencia acciones de verificación y dar a conocer la importancia de la información del “Menú Participa” y “Gestor PDA” en la página web.

6. INICIATIVAS ADICIONALES

El componente de Iniciativas Adicionales se refiere a las acciones o estrategias particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

En el marco de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se sugiere incluir en esté componentes las acciones para la Implementación del



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

Código de Integridad, la Gestión de Conflicto de Intereses, entre otras acciones y la Formación en integridad a los servidores públicos.

OBSERVACIONES:

- Revisado el plan anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencias 2024, No se evidenciaron actividades relacionadas a iniciativas adicionales.
- Incorporar actividades relacionada a la Política de Integridad, Gestión de Conflictos de Intereses, Lenguaje claro, Declaración de bienes y rentas- SIGEP, Participación Ciudadana.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Se observa que la publicación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se hizo en los términos establecidos de la ley 1474 de 2011.
2. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el primer cuatrimestre del año, no se evidenciaron avances de cumplimiento. Se recomienda realizar unas modificaciones al PAAC, teniendo en cuenta las necesidades que se deben satisfacer y a las problemáticas que se deban resolver de manera preventiva al interior de la entidad.
3. Los líderes de los procesos, responsables de los riesgos, deben adelantar periódicamente actividades de monitoreo y revisión, pues esto hace parte de la cultura del autocontrol; por su parte, la Oficina Asesora de Planeación también efectúa labores de monitoreo.
4. La Oficina de Planeación, debe diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que se conozcan, debatan y formulen las apreciaciones, consideraciones y propuestas sobre el proyecto del PAAC- Mapa de Riesgos de Corrupción, de tal manera que sea una herramienta conocida al interior de la entidad y divulgada a la ciudadanía y a los grupos de interés.
5. Para el componente de gestión del Riesgo de Corrupción, tenga en cuenta los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6 - noviembre de 2022.
6. Para el componente de racionalización de tramites, tenga en cuenta los lineamientos de la Guía metodológica para la racionalización de trámites, versión 1. De Función Pública.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

7. Para el componente de Rendición de Cuentas, tenga en cuenta los lineamientos metodológicos para la rendición de cuentas en las entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva- MURC, Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas, Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
8. Para el componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, tenga en cuenta los Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano- formulada por el Departamento Nacional de Planeación Departamento Administrativo de la Función Pública.
9. Para el componente de Transparencia y Acceso a la Información, tenga en cuenta la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
10. Se sugiere revisar los lineamientos de caracterización grupos de valor y otros de interés de la función pública- versión 02. Esta Guía señala los pasos básicos para dar cumplimiento a la norma y para que las entidades públicas (al conocer sus usuarios) puedan plantear estrategias más efectivas.
11. Se sugiere contemplar en el análisis del mapa de riesgo, aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción, ejemplos: *Financiero* (Está relacionado con áreas de Presupuesto, Tesorería). α Inclusión de gastos no autorizados, Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica, *De información, comunicación y documentación*. Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública. α Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
12. Realizar en el marco del Plan de Capacitaciones de la entidad, formaciones relacionadas con el mejoramiento y atención del servicio al ciudadano, política de realización de trámites, rendición de cuentas y control social a los servicios públicos.
13. Realizar diagnóstico del estado actual de la publicación de información pública en los canales de divulgación de información de la entidad, este diagnóstico debe realizarse con base en la matriz ITA desarrollada por la Procuraduría General de la Nación, diligenciada por la Oficina de planeación.



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024

14. El proceso de rendición de cuentas no debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.
15. Los mecanismos o espacios de diálogo son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados, con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar y hablar sobre la información institucional. Ejemplos: Foros Ciudadanos, Audiencia pública participativa, encuentro de diálogo participativo, panel ciudadano, asambleas comunitarias entre otros.
16. En cuanto a las metas o productos entregables dentro de la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano se sugiere que los entregables sean medibles, estén sustentados a manera de ejemplo en: políticas, estrategias formuladas, actos administrativos, informes, plan de trabajo, mesas de trabajo, diagnósticos, manuales, protocolos creado /actualizado / socializado / publicado, encuestas, procedimientos, flujogramas, infografías diseñadas e implementadas Instrumento(s) de medición y evaluación de la experiencia ciudadana y lenguaje, socializaciones, reuniones, soporte documentos, caracterizaciones entre otros.

Informe Elaborado Por:

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

Fecha: 16 de mayo de 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024



OFICINA DE CONTROL INTERNO

PRIMER SEGUIMIENTO PAAC 2024