



INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG



IMPARABLES POR
El agua

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 1 de 74

INFORME AUTODIAGNÓSTICO **MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y** **GESTION MIPG** **AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.**



VALLEDUPAR
DEPARTAMENTO DEL CESAR
NOVIEMBRE 2025

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 2 de 74

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
ALCANCE DEL INFORME.....	6
I. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	8
II. IMPLEMENTACIÓN DE MIPG	9
III. DIMENSIONES OPERATIVAS DE MIPG.....	16
PRIMERA DIMENSIÓN: TALENTO HUMANO	16
SEGUNDA DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN.....	27
TERCERA DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	33
CUARTA DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	55
QUINTA DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	57
SEXTA DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN.....	64
SEPTIMA DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO	66



AguasdelCesar
S.A. E.S.P.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 3 de 74

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito documentar el estado actual de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la empresa **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.**, entidad pública del orden territorial con sede en Valledupar, Cesar. Este ejercicio de autodiagnóstico se enmarca en los lineamientos establecidos por el **Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)** y responde a la necesidad de fortalecer la gestión institucional, la transparencia y la articulación estratégica en el sector de agua potable y saneamiento básico.

La creación de Aguas del Cesar se enmarca en el **Programa de Transformación Estructural de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico**, aprobado mediante el **Documento CONPES 3393 de 2005**, que autorizó a la Nación para otorgar garantía al Departamento del Cesar en la contratación de un crédito externo por **US\$42.5 millones**. Este programa fue respaldado jurídicamente por la **Ordenanza No. 007 del 10 de agosto de 2006**, mediante la cual la Asamblea Departamental autorizó al Gobernador para comprometer vigencias futuras, suscribir convenios y participar en la constitución de empresas regionales de servicios públicos domiciliarios.

Línea de tiempo institucional y jurídica

- **11 de noviembre de 2005:** El **CONPES 3393** autoriza a la Nación para otorgar garantía al Departamento del Cesar en la contratación de un crédito externo por **US\$42.5 millones**, destinado a financiar el **Programa de Transformación Estructural de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico** en 24 municipios del departamento. Este documento marca el inicio de una estrategia regional de modernización empresarial, fortalecimiento institucional y mejora en la cobertura y calidad de los servicios.
- **22 de noviembre de 2006:** Se constituye legalmente Aguas del Cesar S.A. E.S.P. mediante **Escritura Pública No. 1203** de la Notaría Tercera de Valledupar, inscrita el **10 de mayo de 2007** en la Cámara de Comercio con matrícula No. 80534.
- **2007–2011:** Se realizan reformas estatutarias y aumentos de capital que consolidan la estructura jurídica y financiera de la entidad, incluyendo la

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 4 de 74

reforma de estatutos mediante Escritura Pública No. 1954 (2011) y ajustes al capital suscrito y pagado.

- **2013–2018:** Se fortalecen los órganos de gobierno corporativo y se adopta el Código de Integridad. Se crea el **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** mediante Resolución 033 de 2018, en cumplimiento del Decreto 1499 de 2017.
- **2025:** La entidad mantiene su matrícula mercantil vigente, con renovación al 28 de marzo de 2025, y una duración legal hasta el **21 de noviembre de 2036**.

Tabla cronológica de actos jurídicos relevantes – Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

Año	Acto jurídico	Descripción	Fuente
2005	Documento CONPES 3393	La Nación autoriza garantía para crédito externo por US\$42.5 millones destinado al Programa de Transformación Estructural de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico en el Cesar.	CONPES 3393
2006	Escritura Pública No. 1203	Constitución legal de Aguas del Cesar S.A. E.S.P. como empresa de servicios públicos domiciliarios.	Notaría Tercera de Valledupar
2007	Inscripción en Cámara de Comercio	Registro mercantil con matrícula No. 80534.	Cámara de Comercio de Valledupar
2011	Escritura Pública No. 1954	Reforma integral de estatutos.	Notaría Segunda de Valledupar
2011	Documento privado No. 1	Aumento de capital suscrito y pagado.	Revisor fiscal
2013	Escritura Pública No. 349	Reforma de estatutos: modificación de artículos 4, 34 y 35.	Notaría Segunda de Valledupar
2016	Certificación No. 1	Aumento de capital pagado.	Revisor Fiscal
2018	Certificación contable	Aumento de capital suscrito y pagado.	Contador
2018	Resolución 033	Creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Dirección General
2025	Renovación mercantil	Vigencia renovada hasta el 28 de marzo de 2025. Duración legal hasta el 21 de noviembre de 2036.	Cámara de Comercio

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 5 de 74

Información general de la entidad

Razón social: Aguas del Cesar S.A. E.S.P.

NIT: 900149163-8

Domicilio principal: Valledupar, Cesar

Dirección: Calle 28 No. 6A-15, Barrio Santa Rosa

Correo institucional: adcsaesp@aguasdelcesar.com.co

Correo judicial: notificacionesjudiciales@aguasdelcesar.com.co

Teléfonos: +57 (605) 5901166 – 5901167 – 310 4018190

Duración legal: Hasta el 21 de noviembre de 2036

Grupo NIIF: Grupo II

Naturaleza jurídica, objeto social y régimen institucional.

Aguas del Cesar es una sociedad de naturaleza comercial, constituida como empresa de servicios públicos domiciliarios. Su objeto principal es la prestación de los servicios de **acueducto, alcantarillado y aseo**, así como el desarrollo de actividades complementarias definidas en la Ley 142 de 1994. Está facultada para:

- Ejecutar obras de infraestructura hidráulica y sanitaria.
- Prestar asistencia técnica a municipios.
- Participar en licitaciones, consorcios y alianzas estratégicas.
- Desarrollar proyectos ambientales, estudios de impacto, reforestación y gestión de cuencas.
- Actuar como operador directo o apilador de servicios públicos.

Aguas del Cesar S.A. E.S.P. es una **empresa de servicios públicos oficial**, constituida como **sociedad por acciones del tipo anónima**, regida por:

- La **Ley 142 de 1994** (Servicios Públicos Domiciliarios)
- La **Ley 489 de 1998** (Organización y funcionamiento de entidades del Estado)
- El **Código de Comercio**, en lo no previsto por las anteriores
- Sus propios **estatutos sociales**, adoptados en la Escritura Pública No. 1203

La empresa ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado, aunque conserva el carácter de oficial por pertenecer sus acciones a entidades públicas.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 6 de 74

Está sometida a vigilancia de las comisiones de regulación y a los principios de contabilidad separada por servicio, conforme al artículo 18 de la Ley 142.

Órganos de gobierno corporativo

La dirección y administración de la sociedad está a cargo de:

- **Asamblea General de Accionistas:** Máximo órgano de decisión, conformado por los municipios accionistas. Aprueba estados financieros, informes de gestión y decisiones estratégicas.
- **Junta Directiva:** Define políticas generales, estructura organizacional, planes de negocio, tarifas, contratación de gerencia y seguimiento a indicadores de gestión. Puede delegar funciones específicas al gerente.
- **Gerente General:** Representante legal de la sociedad, elegido por la Junta Directiva para periodos de cuatro años. Dirige la operación, ejecuta los planes y responde por la gestión institucional.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe de **autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** en **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.** abarca de manera integral los siguientes aspectos:

1. Cobertura institucional

- Incluye todas las áreas funcionales de la entidad: gerencia general, junta directiva, asamblea de accionistas, control interno, gestión humana, planeación, jurídica, financiera, técnica y operativa.
- Se analizan los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, conforme al organigrama vigente aprobado en diciembre de 2023.
- Se consideran los órganos de gobierno corporativo (Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva) en su rol de direccionamiento estratégico y toma de decisiones.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 7 de 74

2. Dimensiones del MIPG

- El informe evalúa las **siete dimensiones operativas del MIPG**:
 1. Talento Humano
 2. Direccionamiento Estratégico y Planeación
 3. Gestión con Valores para Resultados
 4. Evaluación de Resultados
 5. Información y Comunicación
 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación
 7. Control Interno

Cada dimensión se analiza con base en los resultados del **FURAG 2024**, el autodiagnóstico institucional y la documentación oficial (estatutos, manual de funciones, resoluciones internas, planes estratégicos, entre otros).

3. Horizonte temporal

- Se revisan los avances y brechas de la entidad en el periodo **2020–2024**, con énfasis en la última medición del FURAG.
- Se incluyen antecedentes jurídicos y administrativos desde la creación de la entidad en 2006, para contextualizar la evolución institucional.

4. Fuentes de información

- Documentos oficiales: estatutos sociales, ordenanza de creación, actas de junta directiva, resoluciones internas, manual de funciones y competencias laborales.
- Instrumentos de política pública: CONPES 3393 de 2005, Decreto 1499 de 2017, Ley 142 de 1994, Ley 489 de 1998.
- Resultados de FURAG y autodiagnósticos institucionales publicados en la página web de la entidad y en el micrositio del DAFP.

5. Limitaciones

- El informe no incluye análisis financiero detallado de estados contables, salvo en lo relacionado con la política de gestión presupuestal y eficiencia del gasto

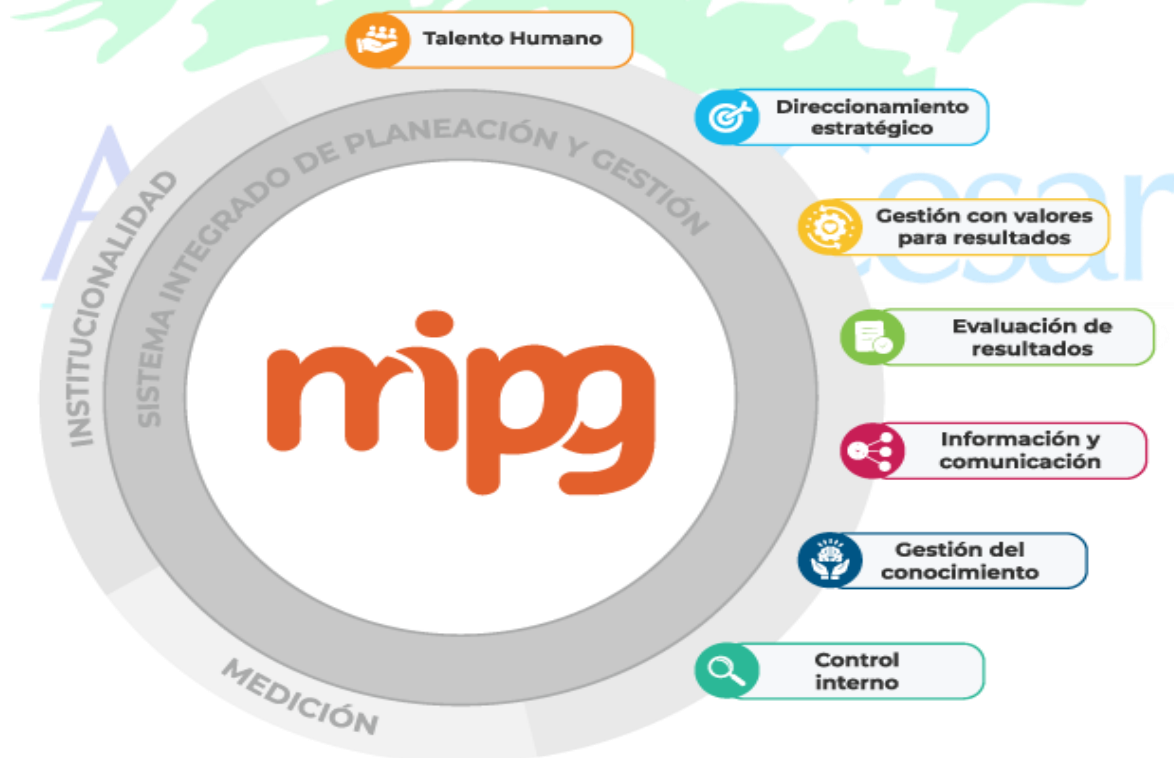
	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 8 de 74

- No se aborda la operación técnica de los sistemas de acueducto y alcantarillado, ya que el alcance se centra en la gestión institucional y administrativa.
- La información se limita a la documentación disponible y validada hasta noviembre de 2025.

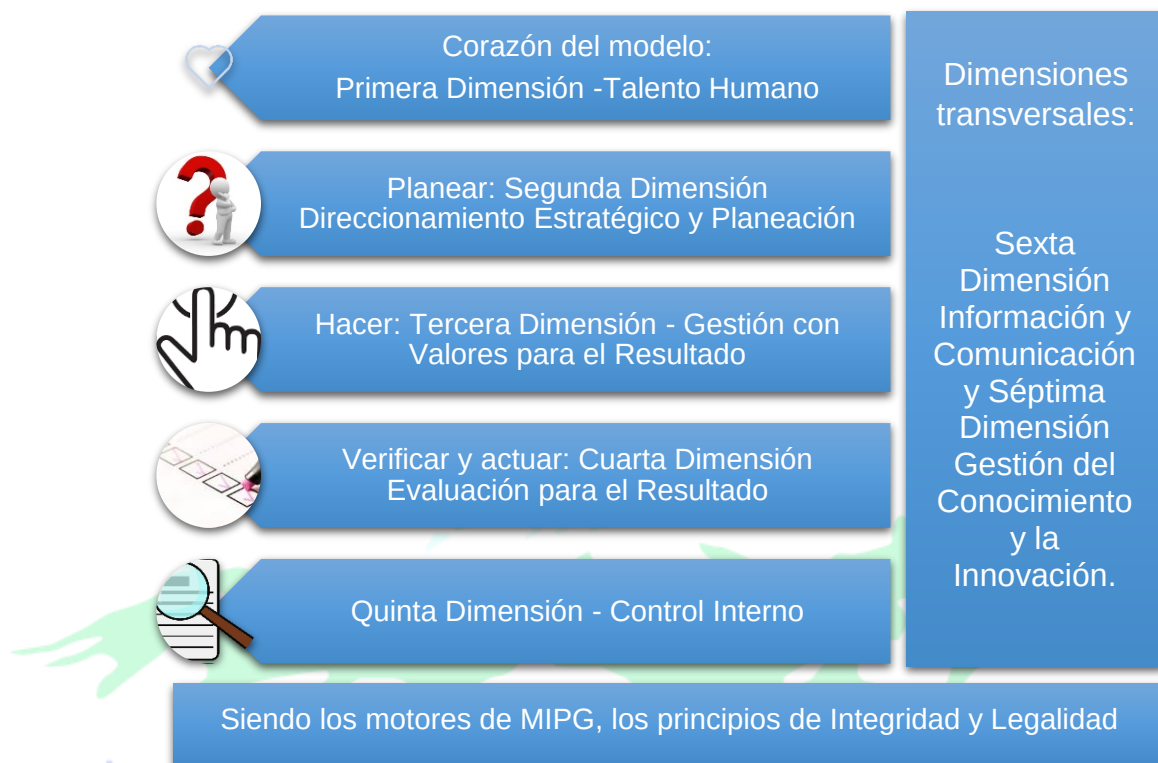
6. Propósito específico

- Identificar brechas de cumplimiento en cada dimensión del MIPG.
- Formular acciones de mejora concretas y medibles.
- Proveer insumos estratégicos para la toma de decisiones de la Junta Directiva y la Asamblea de Accionistas.
- Contribuir a la recuperación del desempeño institucional de Valledupar, actualmente en el último puesto del ranking FURAG, mediante la implementación de buenas prácticas en Aguas del Cesar S.A E.S.P.

I. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 9 de 74



II. IMPLEMENTACIÓN DE MIPG

El **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)** constituye una estrategia de transformación cultural y administrativa que busca consolidar la confianza ciudadana en las instituciones públicas. En el caso de **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.**, su implementación se convierte en un eje fundamental para garantizar la sostenibilidad del **Programa de Transformación Estructural de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico**, aprobado mediante el **CONPES 3393 de 2005** y respaldado jurídicamente por la **Ordenanza 007 de 2006** de la Asamblea Departamental del Cesar.

Finalidad del MIPG en Aguas del Cesar S.A E.S.P.

La propuesta unificadora, sistémica e innovadora del MIPG busca llevar a la práctica los siguientes principios:

1. **Reconocimiento de la ciudadanía:** responder activa y efectivamente a sus derechos y deberes, garantizando servicios públicos de calidad.
2. **Integridad en la administración de recursos públicos:** asegurar que cada inversión en agua potable, alcantarillado y aseo se ejecute con transparencia y eficiencia.
3. **Continuidad en las políticas públicas:** reconocer que la gestión institucional se construye sobre procesos previos, con aprendizajes acumulados y mejoras constantes.
4. **Colaboración interinstitucional:** promover la articulación entre dependencias, municipios accionistas y el Departamento del Cesar como un todo.
5. **Rendición de cuentas permanente:** fortalecer los mecanismos de control social y transparencia frente a los resultados alcanzados.

El corazón del modelo: Talento Humano

La implementación del MIPG en Aguas del Cesar parte del reconocimiento de que los servidores públicos son el motor de la transformación. El talento humano debe ser íntegro, comprometido y motivado, convirtiéndose en fuente de confianza para la ciudadanía, especialmente en un contexto de postconflicto donde la legitimidad institucional es clave.

Aunque el MIPG se soporta en normas como el **Decreto 1499 de 2017**, la **Ley 142 de 1994** y la **Ley 489 de 1998**, su éxito no depende únicamente de instrumentos técnicos o marcos legales. Se requiere un cambio profundo en las **conductas, actitudes e imaginarios** de los servidores públicos y en la relación de la ciudadanía con la entidad.

- Las políticas tradicionales y los instrumentos formales no generan resultados distintos si no se apropian de manera innovadora.
- Es indispensable la **experimentación, la prueba y el error**, como mecanismos de aprendizaje organizacional que permitan generar nuevas prácticas y resultados sostenibles.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 11 de 74

Estrategia de Cambio Cultural

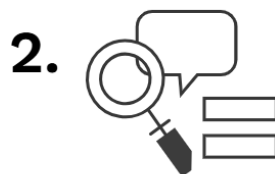
El MIPG en Aguas del Cesar S.A E.S.P. se concibe como un **ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo**, que busca:

- Promover cambios concretos en percepciones, actitudes y comportamientos de servidores y ciudadanos.
- Generar transformaciones culturales tangibles alrededor de la administración pública.
- Recuperar y aumentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones.
- Incentivar la participación activa en la gestión de los asuntos públicos, el control social y la rendición de cuentas.

Objetivos del MIPG:



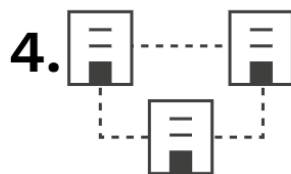
Fortalecer el liderazgo y talento humano



Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación



Desarrollar una cultura organizacional sólida



Promover la coordinación interinstitucional



Fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana

Fuente: DAFP-MIPG

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 12 de 74

ENTIDADES TERRITORIALES

1. Crear la Institucionalidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

Conformar los **Comités Territoriales de Gestión y Desempeño**, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 1499 de 2017, los cuales estarán integrados por el gobernador o alcalde, quienes los presidirán, los miembros de los consejos de gobierno y por los gerentes, presidentes o directores de las entidades descentralizadas de la respectiva jurisdicción. La Secretaría Técnica será ejercida por el jefe de planeación o quien haga sus veces en la gobernación, distrito o municipio correspondiente. Los Comités Departamentales, Distritales y Municipales de Gestión y Desempeño cumplirán las siguientes funciones:

1. Orientar la implementación, operación, seguimiento y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el departamento, distrito o municipio y sus entidades descentralizadas.
2. Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación y desarrollo del Modelo, en el respectivo departamento, distrito o municipio.
3. Impulsar mecanismos de articulación administrativa entre las entidades del respectivo departamento, distrito o municipio para el diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
4. Presentar los informes que el Gobierno Nacional y los organismos de control requieran sobre la gestión y el desempeño en el respectivo departamento, distrito o municipio.
5. Dirigir y articular a las entidades del departamento, distrito o municipio en la implementación y operación de las políticas de gestión y desempeño y de las directrices impartidas por la Presidencia de la República y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de Gobierno y Seguridad Digital.
6. Las demás que tengan relación directa con la implementación, operación, desarrollo y evaluación del Modelo en su integridad, en la respectiva jurisdicción.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 13 de 74

2. Identificación de la Línea Base de MIPG

La **línea base** constituye el referente inicial sobre el cual se evalúa el nivel de madurez institucional de Aguas del Cesar en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su identificación se realiza a través de la aplicación del **Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión – FURAG II**, instrumento oficial diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Objetivo de la línea base

- Determinar el estado actual de cumplimiento de las **siete dimensiones operativas del MIPG**, incluyendo la de **Control Interno**.
- Identificar fortalezas, debilidades y brechas en la gestión institucional.
- Proveer insumos para la formulación de planes de mejora y acciones correctivas.
- Establecer criterios diferenciales para el cierre de brechas en entidades territoriales.

Contexto metodológico

- El FURAG II consolida en un solo instrumento la evaluación de todas las dimensiones del modelo, integrando políticas de gestión, desempeño y control.
- La medición se realiza bajo los lineamientos de las entidades líderes de política, garantizando uniformidad y comparabilidad entre entidades del orden nacional y territorial.
- Los resultados permiten ubicar a la entidad en un nivel de madurez institucional, que servirá como punto de referencia para la planeación estratégica y la rendición de cuentas.

Antecedentes relevantes

- Aguas del Cesar ha venido trabajando desde 2012 en la adopción de prácticas derivadas de los **Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad**, así como del **MECI**.
- Estos avances previos constituyen insumos para la identificación de la línea base en la versión actual del MIPG.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 14 de 74

- La medición inicial se complementa con el **autodiagnóstico institucional**, que permite obtener información detallada y en tiempo real sobre el estado de implementación del modelo.

Resultados esperados

- Consolidación de un **informe diagnóstico** que refleje el nivel de cumplimiento por dimensión.
- Documentación de las **adecuaciones y ajustes** necesarios para fortalecer la gestión institucional.
- Definición de un **plan de actualización del MIPG**, con acciones específicas para cada área de gestión.
- Generación de insumos para los informes periódicos de avance, que se reportarán en las mediciones oficiales del FURAG II.

3. Adecuaciones y ajustes para la completa y adecuada implementación de MIPG

Con base en los resultados de la línea base identificada a través del FURAG II y el autodiagnóstico institucional, **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.** debe realizar las adecuaciones y ajustes necesarios para garantizar la implementación integral del MIPG. Este proceso implica corregir las falencias detectadas y consolidar las fortalezas institucionales, documentando todo en un **Plan de Actualización del MIPG**.

Alcance de las adecuaciones

- **Talento Humano:** actualización del Manual De Funciones y Competencias Laborales (2023), fortalecimiento del Comité de Integridad y aplicación de encuestas de clima organizacional.
- **Planeación estratégica:** articulación entre el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción y los instrumentos complementarios (Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP, Plan Anual de Adquisiciones, Plan TIC).
- **Gestión por procesos:** revisión y actualización del mapa de procesos y caracterizaciones, garantizando trazabilidad, control de riesgos y enfoque en resultados.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 15 de 74

- **Control interno:** fortalecimiento del Comité de Control Interno y consolidación de actas de seguimiento con planes de mejora documentados.
- **Transparencia y comunicación:** implementación del **Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP**, actualización de información en el SUIT y en la página web institucional, garantizando cumplimiento de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- **Gestión del conocimiento:** creación de un repositorio digital de documentos, informes y aprendizajes institucionales, para sistematizar experiencias y promover innovación.
- **Gobernanza institucional:** **actualización del Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, asegurando su funcionamiento regular mediante actas trimestrales, definición de roles claros y articulación con la gerencia y la junta directiva.

Producto esperado

El resultado concreto será la **documentación de las adecuaciones y ajustes** en un **Plan de Actualización del MIPG**, que incluirá:

- Brechas identificadas por dimensión.
- Acciones correctivas y de fortalecimiento.
- Responsables institucionales y cronogramas.
- Indicadores de seguimiento y evaluación.

La aplicación de estas adecuaciones permitirá a **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.:**

- Fortalecer su institucionalidad interna y cultura organizacional.
- Optimizar la gestión por procesos y el control interno.
- Consolidar la rendición de cuentas y la transparencia.
- Elevar su desempeño institucional medido por FURAG.
- **Reactivar y actualizar el Comité Institucional de Gestión y Desempeño como órgano articulador del MIPG**, garantizando liderazgo, seguimiento y evaluación continua.

4. Autodiagnóstico

Como complemento a los resultados obtenidos en el **FURAG II**, se recomienda que **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.** aplique de manera periódica la herramienta de

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 16 de 74

autodiagnóstico del MIPG, disponible en el micrositio oficial del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg>.

Es importante anotar que para la consolidación de MIPG como el Modelo de Gestión y Desempeño en el ámbito público es clave que las organizaciones pongan en marcha sus adecuaciones o ajustes; Función Pública y demás entidades líderes de política, acompañarán, monitorearán y evaluarán los avances en la implementación en el conjunto de entidades públicas.

El producto de esta etapa, se verá reflejado en los informes periódicos realizados a través de las mediciones de FURAG II.

III. DIMENSIONES OPERATIVAS DE MIPG

MIPG parte de una visión multidimensional de la gestión organizacional, por tanto, incluye una serie de dimensiones que, agrupan a su vez, políticas, prácticas, herramientas o instrumentos con un propósito común, y que, puestas en marcha de manera articulada e intercomunicada, permitirán que el Modelo opere eficaz y eficientemente.

A continuación, se describirán las 7 dimensiones de MIPG, su alcance, políticas que involucra, requisitos mínimos para su actualización o implementación y los atributos de calidad.

PRIMERA DIMENSIÓN: TALENTO HUMANO

1. Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

Aplicación de la Matriz GETH

Observaciones de la matriz

- **Planeación (variable 16):** se exige contar con un área estratégica para la gerencia del talento humano.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 17 de 74

En Aguas del Cesar, aunque existe el área de Gestión Humana, se recomienda **fortalecer su rol estratégico** más allá de la administración operativa (contratación, nómina, bienestar).

- **Desarrollo (variables 32, 40A, 40B, 42B, 55D, 68, 69, 70, 71):**
- Se enfatiza en disponer de información confiable y oportuna sobre indicadores de personal (rotación, movilidad, ausentismo, cargas de trabajo).
- Se requiere un diagnóstico de necesidades de la entidad y de los gerentes públicos.
- Se valoran las orientaciones de la alta dirección y el trabajo en equipo.
- Se promueve la gestión de conflictos, procesos de reclutamiento transparente, planes de mejoramiento para directivos con bajo desempeño y oportunidades de carrera para servidores públicos.

En Aguas del Cesar, el manual de funciones actualizado en 2023 es un avance, pero aún falta:

- Consolidar un sistema de información de talento humano con indicadores periódicos.
- Formalizar un diagnóstico de necesidades de capacitación y liderazgo.
- Implementar mecanismos de gestión de conflictos y planes de mejoramiento para directivos.
- Promover el desarrollo de habilidades gerenciales en el personal vinculado, sin necesidad de carrera administrativa.

Recomendaciones específicas para Aguas del Cesar

Fortalecer el área de Gestión Humana como estratégica

- Crear un Comité de Talento Humano articulado con el Comité de Gestión y Desempeño.
- Definir un plan anual de gestión del talento con metas claras en clima organizacional, capacitación y liderazgo.

Implementar un sistema de información de talento humano

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 18 de 74

- Registrar y analizar indicadores clave: rotación, ausentismo, desempeño, cargas de trabajo, formación y bienestar.
- Integrar esta información al tablero de control institucional del MIPG.

Diagnóstico de necesidades y liderazgo

- Aplicar encuestas y entrevistas para identificar necesidades de formación y desarrollo de competencias.
- Diseñar un plan de formación para líderes, supervisores y personal técnico, con enfoque en valores, servicio y resultados.

Gestión de conflictos y desempeño directivo

- Establecer protocolos de mediación y resolución de conflictos internos.
- Implementar planes de mejoramiento para directivos con desempeño inferior al esperado.

Movilidad interna y fortalecimiento del liderazgo

- Diseñar mecanismos de rotación funcional, encargos temporales y formación cruzada entre áreas.
- Promover el desarrollo de habilidades gerenciales en el personal vinculado, sin necesidad de carrera administrativa.

Recomendación final

Dado que la matriz GETH es un instrumento de autodiagnóstico, se recomienda que **Aguas del Cesar S.A. E.S.P.** aplique nuevamente la matriz de manera completa, con participación del área de Gestión Humana y del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Esto permitirá:

- Validar la información actualizada del manual de funciones (2023).
- Identificar brechas específicas en indicadores de talento humano.
- Documentar acciones de mejora en el Plan de Actualización del MIPG.
- Implementar el Plan de Acción

Esta etapa consiste en la implementación del plan de acción para obtener un impacto en la GETH. El propósito es adelantar acciones que conduzcan al

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 19 de 74

fortalecimiento de aquellos aspectos, en el ciclo del servidor público (ingreso, desarrollo y retiro).

- Revisar y evaluar la implementación del Plan estratégico de talento humano que incluye: Programa de Inducción, re inducción, políticas de bienestar social e incentivos, Plan Institucional de Capacitación que responda a cambios organizacionales, técnicos o normativos.
- Revisar y ajustar el Plan Institucional de Capacitación y elaborar los proyectos de aprendizaje en equipo.
- Revisar y ajustar plan de bienestar e incentivos.
- Revisar y ajustar Evaluación de desempeño.
- Realizar la Reinducción teniendo en cuenta los nuevos lineamientos y políticas.
- Medición, análisis y mejoramiento del clima organizacional.

Integración de las Rutas de Creación de Valor – Política de Talento Humano

La aplicación de la matriz GETH en Aguas del Cesar debe ir más allá del cumplimiento técnico de variables. Es clave incorporar las **Rutas de Creación de Valor** como ejes culturales que orientan la transformación organizacional. Estas rutas permiten conectar la gestión del talento humano con el bienestar, el liderazgo, la calidad del servicio y el uso inteligente de los datos.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 20 de 74

Gráfica 1 Rutas de creación de valor aplicando la matriz GETH.

RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR			
RUTA DE LA FELICIDAD La felicidad nos hace productivos	11	- Ruta para mejorar el entorno físico del trabajo para que todos se sientan a gusto en su puesto	6
		- Ruta para facilitar que las personas tengan el tiempo suficiente para tener una vida equilibrada: trabajo, ocio, familia, estudio	9
		- Ruta para implementar incentivos basados en salario emocional	11
		- Ruta para generar innovación con pasión	17
RUTA DEL CRECIMIENTO Liderando talento	8	- Ruta para implementar una cultura del liderazgo, el trabajo en equipo y el reconocimiento	4
		- Ruta para implementar una cultura de liderazgo preocupado por el bienestar del talento a pesar de que está orientado al logro	14
		- Ruta para implementar un liderazgo basado en valores	6
		- Ruta de formación para capacitar servidores que saben lo que hacen	6
RUTA DEL SERVICIO Al servicio de los ciudadanos	10	- Ruta para implementar una cultura basada en el servicio	11
		- Ruta para implementar una cultura basada en el logro y la generación de bienestar	10
RUTA DE LA CALIDAD La cultura de hacer las cosas bien	8	- Ruta para generar rutinas de trabajo basadas en "hacer siempre las cosas bien"	5
		- Ruta para generar una cultura de la calidad y la integridad	11
RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS Conociendo el talento	13	- Ruta para entender a las personas a través del uso de los datos	13

RUTA DE LA FELICIDAD – Bienestar emocional y entorno laboral

- Mejorar el entorno físico de trabajo para que todos se sientan a gusto.
- Facilitar el equilibrio entre vida laboral y personal.
- Implementar incentivos basados en sabiduría emocional.
- Activar mecanismos de gestión emocional para prevenir el desgaste institucional.

Recomendación:

Diseñar un programa de bienestar emocional con espacios físicos adecuados, pausas activas, acompañamiento psicosocial y reconocimiento emocional.

RUTA DEL CRECIMIENTO – Liderazgo y aprendizaje continuo

- Desarrollar talentos al servicio del bien común.
- Promover el aprendizaje permanente.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 21 de 74

- Formar líderes y supervisores con enfoque en valores y resultados.

Recomendación:

Implementar un plan de formación gerencial y técnica, con énfasis en liderazgo ético, gestión pública y resolución de conflictos.

RUTA DEL SERVICIO – Cultura de atención ciudadana

- Fomentar una cultura basada en el servicio.
- Generar orgullo por el trabajo institucional.

Recomendación:

Reforzar el enfoque de atención al usuario, con protocolos cálidos, lenguaje claro y seguimiento a PQRS. Incluir testimonios de impacto en capacitaciones internas.

RUTA DE LA CALIDAD – Hacer siempre las cosas bien

- Promover rutinas de trabajo basadas en excelencia.
- Consolidar una cultura de calidad e integridad.

Recomendación:

Actualizar el mapa de procesos con enfoque en calidad, trazabilidad y mejora continua. Vincular el Código de Integridad a cada proceso operativo.

RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS – Conocimiento del talento

- Entender a las personas a través del uso de datos.

Recomendación:

Crear un tablero de indicadores de talento humano: rotación, ausentismo, desempeño, clima, formación y movilidad. Usar esta información para decisiones estratégicas.

Recomendaciones para mejorar el Índice de Gestión del Talento Humano

1. Planeación estratégica

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 22 de 74

- **Actualizar el Plan Estratégico de Talento Humano** con metas alineadas al direccionamiento institucional y al MIPG.
- **Fortalecer el Comité Institucional de Gestión y Desempeño**, asegurando sesiones trimestrales con actas, seguimiento a indicadores y articulación con la gerencia.

2. Sistema de información de talento humano

- Implementar un **tablero de indicadores** con datos confiables sobre:
 - Rotación de personal.
 - Ausentismo por tipo (licencias, enfermedad, permisos).
 - Cargas de trabajo por dependencia.
 - Formación y desempeño.
- Usar estos datos para decisiones estratégicas y seguimiento del plan de talento.

3. Bienestar y clima organizacional

- Aplicar una encuesta interna de clima laboral y diseñar un plan de mejora con participación de los servidores.
- Activar la Ruta de la Felicidad con acciones concretas:
 - Mejoras en el entorno físico.
 - Incentivos emocionales.
 - Gestión emocional preventiva.

4. Capacitación y liderazgo

- Formular un Plan de Formación por Competencias, priorizando liderazgo, servicio, gestión pública y resolución de conflictos.
- Activar la Ruta del Crecimiento con formación para supervisores y líderes, y rotaciones funcionales que fortalezcan el aprendizaje.

5. Evaluación del desempeño

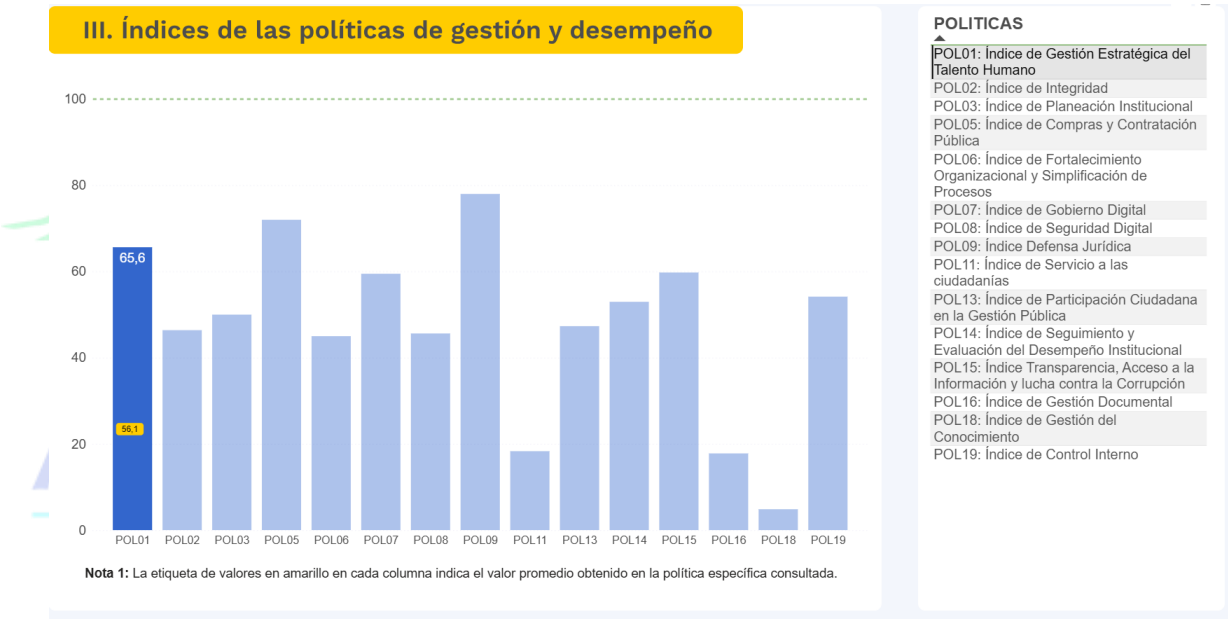
- Revisar el modelo actual y aplicar una evaluación integral con retroalimentación, vinculada a resultados y comportamientos éticos.

- Implementar planes de mejoramiento para directivos con desempeño inferior al esperado.

6. Integridad y cultura organizacional

- Socializar el Código de Integridad mediante talleres participativos e integrarlos a las actividades diarias.
- Activar la Ruta de la Calidad con rutinas de excelencia y auditorías internas que promuevan la mejora continua.

Gráfica 2 Calificación total FURAG



Indicadores de seguimiento sugeridos

Área	Indicador	Frecuencia	Responsable
Planeación	% de cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano	Trimestral	Comité de Gestión y Desempeño
Información	Tablero de indicadores actualizado	Mensual	Área de Gestión del Talento Humano

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 24 de 74

Bienestar	Índice de clima organizacional	Semestral	Gestión Humana + SST
Capacitación	% de cumplimiento del plan de formación	Trimestral	Área de Gestión del Talento Humano
Desempeño	% de servidores evaluados con retroalimentación	Anual	Gerencia + Gestión Humana
Integridad	% de servidores que conocen y aplican el Código de Integridad	Semestral	Comité de Gestión y Desempeño

2. Política de Integridad

Código de Integridad existente: Aguas del Cesar S.A. E.S.P. ya cuenta con el documento oficial, pero su aplicación es parcial.

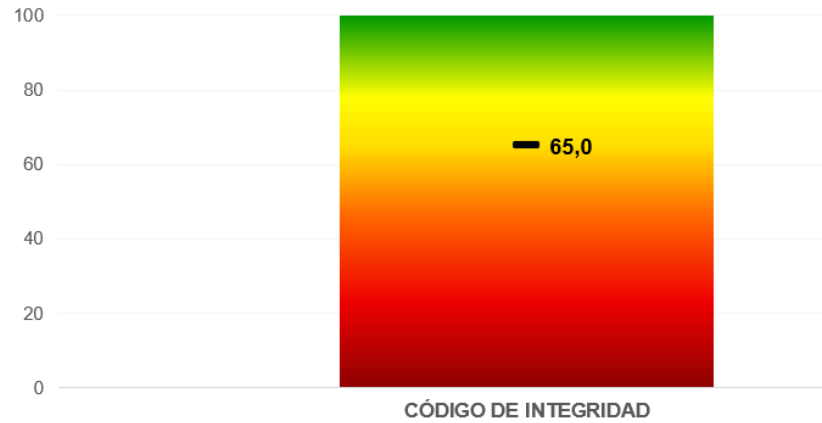
Autodiagnóstico: evidencia baja apropiación cultural y escasa conexión con la práctica diaria.

FURAG II: señala debilidades en la promoción de valores, la gestión de conflictos éticos y la participación activa de los servidores en espacios de integridad.

AguasdelCesar
S.A. E.S.P.

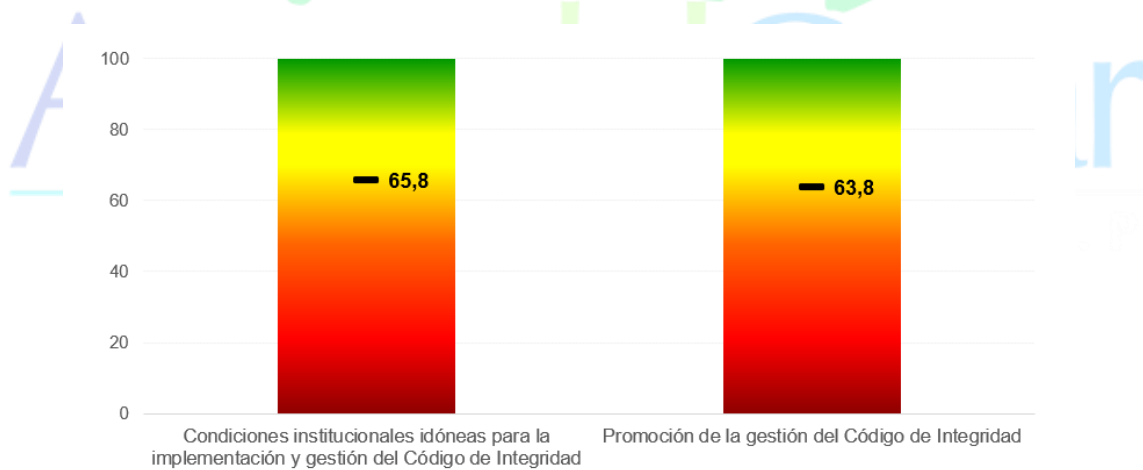
2.1. Calificación total

3. Gráfica 3 Calificación Código de Integridad



3.1. Calificación por componentes

Gráfica 4 Calificación componente 1



Debilidades

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 26 de 74

- Código de Integridad documentado (2022): en proceso de actualización, con capacitaciones realizadas en 2025.
- Apropiación cultural: puntajes de 70 en encuestas y socialización, evidencia que no todos los servidores aplican los valores en su labor.
- Comunicación y sensibilización: canales definidos, pero falta claridad en metodologías y alcance (puntajes de 50–70).
- Presupuesto: no existe asignación específica para actividades de integridad.
- Seguimiento y evaluación: mecanismos de retroalimentación y documentación de buenas prácticas con puntajes bajos (60).

PLAN DE ACCION

Apropiación cultural del Código de Integridad

- Realizar talleres vivenciales con dilemas éticos reales de la entidad.
- Incorporar cápsulas de integridad en reuniones y capacitaciones.
- Campañas internas con mensajes emocionales: “La integridad nos conecta con la confianza ciudadana”.

Fortalecer la inducción y reintucción

- Incluir el Código de Integridad en todos los procesos de inducción y reintucción.
- Diseñar módulos virtuales y presenciales con casos prácticos.
- Asignar presupuesto específico para estas actividades (puntaje actual: 80).

Mecanismos de seguimiento

- Encuestas semestrales para medir conocimiento y aplicación del código.
- Grupos de intercambio para discutir dilemas éticos.
- Tablero de indicadores con:
 - % de servidores que conocen el código.
 - % que lo aplican en su labor.
- Número de dilemas éticos discutidos en comité.

Comité de Integridad

- Reforzar su rol dentro del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Garantizar mínimo 4 sesiones anuales con actas y seguimiento.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 27 de 74

- Definir roles claros en cabeza de Gestión Humana (puntaje actual: 80).

Integridad en procesos clave

- Vincular el Código de Integridad en protocolos de contratación, atención al usuario y gestión documental.
- Establecer un mecanismo interno de denuncia y protección para casos de incumplimiento ético.

SEGUNDA DIMENSIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

- **Planeación institucional.**
- **Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.**

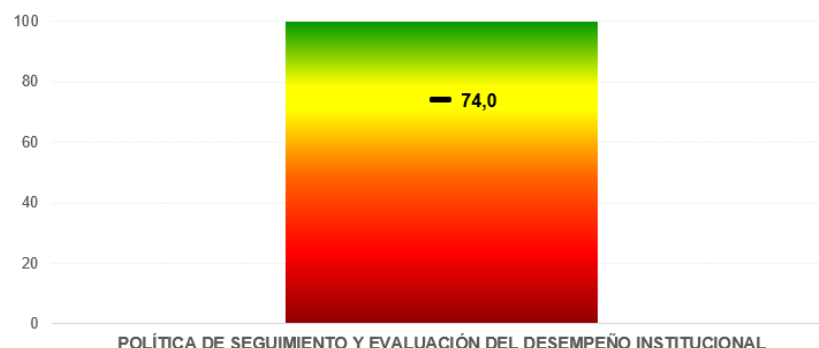
1. Planeación institucional

En el marco de MIPG, la planeación se constituye entonces en el mecanismo de articulación, a través de sus tres modalidades: Plan Estratégico Sectorial, Plan Estratégico Institucional y Plan de Acción Institucional.

2. Autodiagnóstico

2.1. Calificación total

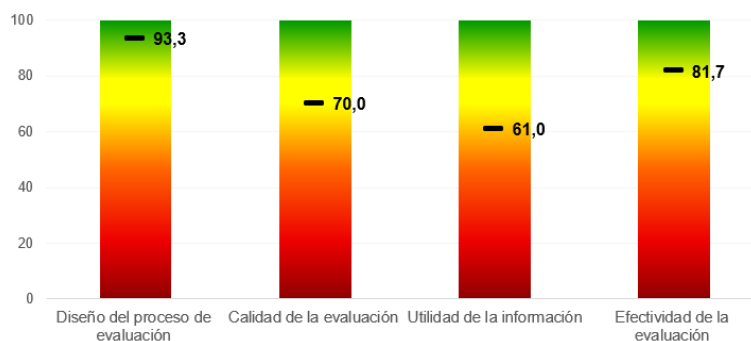
Gráfica 5 Calificación total del Desempeño Institucional.



	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 28 de 74

2.2. Calificación por componentes

Gráfica 7 Calificación del Contexto, Calidad y Efectividad.



Debilidades

- Inoportunidad en la publicación de los avances de la gestión.
- Deficiente conocimiento de la percepción que tienen sus grupos de valor frente a la cantidad y calidad de los bienes y servicios ofrecidos, sus resultados e impactos.
- Deficiente articulación de la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones, planes de archivo, entre otros.
- Poca participación de la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano.
- Desactualización de los lineamientos para administración del riesgo, por parte del equipo directivo (lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.
- Se identifican variables y métodos de seguimiento, pero con puntajes medios
- La calidad y uso de los indicadores aún es limitada
- La información se documenta y sistematiza, pero falta mayor aplicación en la toma de decisiones.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 29 de 74

➤ **Diagnóstico de capacidades y entornos**

- Identificación de necesidades de los grupos de valor.
- Realizar al análisis del contexto estratégico de la entidad.

➤ **Formular los planes**

- Incluir la planeación de las demás dimensiones de MIPG y de sus políticas, acorde con lo señalado para cada una, tales como talento humano, TIC, plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, plan anual de adquisiciones.
- Revisar y ajustar la planificación de la entidad en caso de ser necesario articular con el Plan de ordenamiento territorial, los Planes estratégico, de gestión y resultados y plan de acción.
- Revisar y ajustar plan de acción de los procesos al plan estratégico.

➤ **Formular los indicadores**

- Ajustar la ficha de indicadores de los procesos.
- Establecer y ajustar línea base, periodicidad, formula y acciones.

➤ **Formular los lineamientos para administración del riesgo**

- Elaborar y Actualizar el mapa de riesgos por procesos, establecer plan de manejo de riesgos de acuerdo al contexto estratégico.
- Emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.
- Identificar los riesgos de corrupción (que se tratarán en el Plan Anticorrupción que defina la entidad), los riesgos de contratación, los riesgos para la defensa jurídica, entre otros.

➤ **Formular el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)**

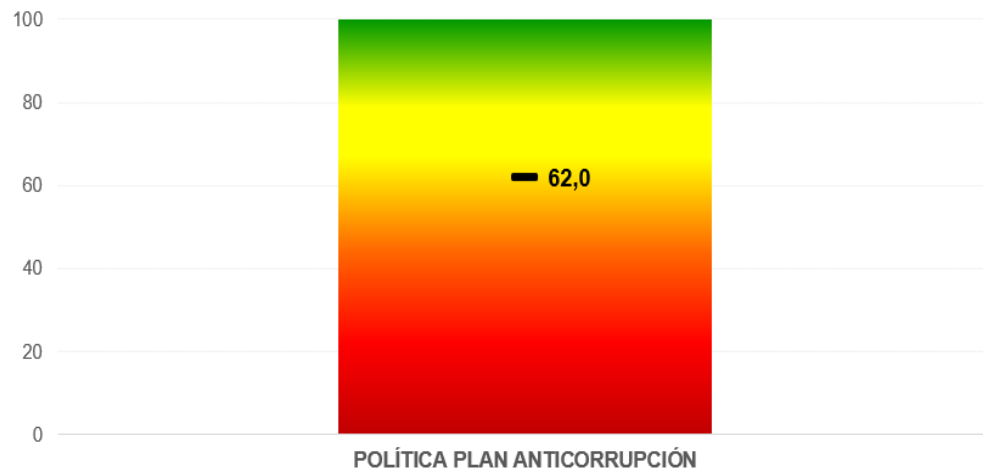
El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) reemplaza al antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), ampliando su alcance hacia la gestión integral de la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 30 de 74

Este programa debe ser implementado por las entidades del orden nacional, departamental y municipal, garantizando:

- Estrategias efectivas de prevención y mitigación de riesgos de corrupción.
- Mecanismos claros de atención al ciudadano, incluyendo la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Acciones de fortalecimiento de la cultura de integridad y ética pública en todos los niveles de la organización.

Gráfica 6 Calificación de la Política Anticorrupción.



Debilidades

- Deficiente participación en la Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- La estructura del plan anticorrupción y de atención al ciudadano no cumple con los cinco componentes establecidos en la guía de la DAFP, se debe elaborar El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) reemplaza al antiguo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 31 de 74

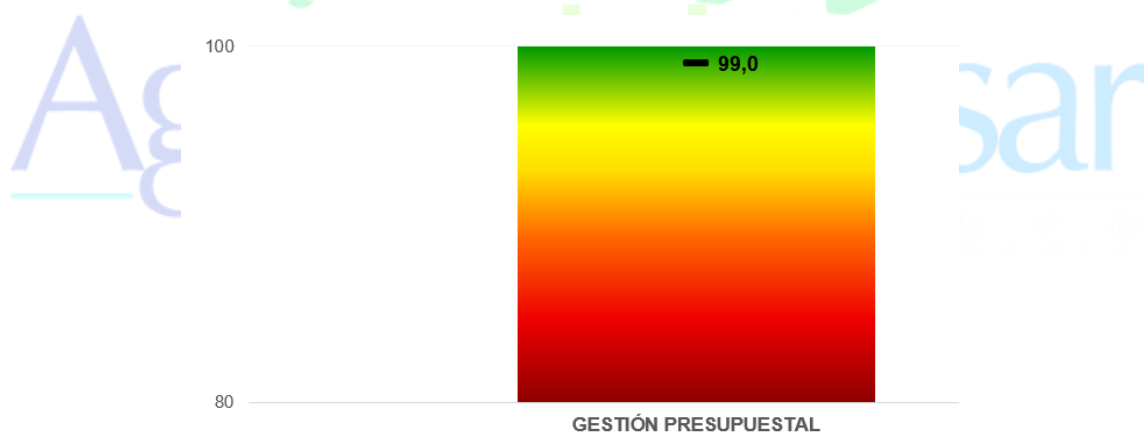
PLAN DE ACCIÓN

- Alinear el PTEP con los hallazgos del FURAG II, priorizando las brechas en transparencia activa y cultura de integridad.
- Fortalecer la gestión de PQRSD con indicadores de tiempos de respuesta y satisfacción ciudadana.
- Integrar el Código de Integridad como eje transversal del PTEP, asegurando su apropiación plena por el equipo de trabajo.
- Documentar y socializar buenas prácticas de transparencia y ética pública, para elevar la calificación en FURAG.
- Monitorear periódicamente el PTEP mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con actas y tableros de control.

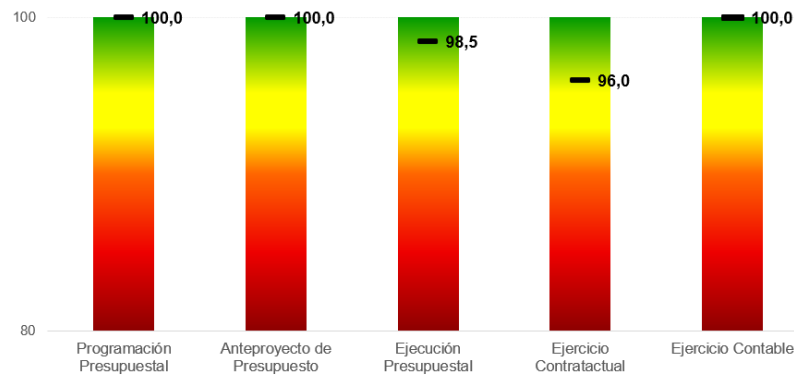
2.3. Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público

Programar el presupuesto

Gráfica 8 Calificación de la Gestión Presupuestal.



Gráfica 7 Calificación por categorías gestión presupuestal.



Debilidades

- Tablero de control presupuestal: integrar indicadores financieros con resultados de gestión (ej. % ejecución vs. % cumplimiento de metas).
- Evaluación de la calidad del gasto: medir impacto del gasto en la satisfacción ciudadana y en el logro de objetivos institucionales.
- Planeación basada en resultados: vincular la formulación presupuestal a metas claras y verificables.
- Rendición de cuentas presupuestal: incluir en informes públicos la relación entre recursos ejecutados y valor público generado.

PLAN DE TRABAJO

Publicación del presupuesto y su ejecución

- Publicar el presupuesto aprobado para cada vigencia en el aplicativo oficial (SECOP II, SUIFP o equivalente) y en la página web institucional.
- Publicar informes periódicos de ejecución presupuestal, vinculando recursos ejecutados con metas alcanzadas.
- Indicador FURAG: *Transparencia activa – % de información presupuestal publicada y actualizada.*

Ajuste del Plan Anual de Adquisiciones (PAA)

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 33 de 74

- Revisar y ajustar el PAA y demás instrumentos de ejecución presupuestal cuando se presenten cambios en necesidades, prioridades o disponibilidad de recursos.
- Garantizar que el PAA esté articulado con el Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción.
- Indicador FURAG: *Gestión presupuestal – % de coherencia entre el PAA y la ejecución presupuestal.*

Integración con el direccionamiento estratégico

- Vincular la formulación presupuestal a metas claras y verificables del direccionamiento estratégico.
- Establecer un tablero de control que muestre la relación entre ejecución presupuestal y resultados institucionales.
- Indicador FURAG: *Eficiencia del gasto – % de recursos ejecutados vinculados a resultados.*

Transparencia y rendición de cuentas

- Socializar periódicamente la información presupuestal con servidores y ciudadanía.
- Incluir en los informes de rendición de cuentas la relación entre recursos ejecutados y valor público generado.
- Indicador FURAG: *Rendición de cuentas – % de informes publicados y socializados.*

TERCERA DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas de gestión y desempeño institucional:

De la ventanilla hacia adentro:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público.
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para la gestión y Seguridad de la información.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 34 de 74

- Seguridad Digital.
- Defensa jurídica

Relación Estado - Ciudadano:

- Servicio al Ciudadano.
- Racionalización de Trámites.
- Participación ciudadana en la gestión pública.
- Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea: TIC para el servicio y TIC para Gobierno Abierto.

1. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

PLAN DE TRABAJO

➤ Repensar la organización para su fortalecimiento

Identidad organizacional: elaborar una reseña clara de la identidad institucional, resaltando la misión de Aguas del Cesar como empresa de servicios públicos que busca generar valor público y confianza ciudadana

Prospectiva organizacional: identificar oportunidades de mejora y escenarios futuros que permitan justificar con objetividad las decisiones de rediseño. Esto responde a los hallazgos del FURAG, que evidencian la necesidad de fortalecer la planeación prospectiva y la articulación con los planes territoriales.

Capacidades organizacionales: analizar las capacidades técnicas, humanas y financieras disponibles para garantizar bienes y servicios de calidad. El FURAG señala que aún falta consolidar indicadores de desempeño vinculados a estas capacidades.

Diseñar o rediseñar lo necesario

Para ello es necesario formalizar como mínimo:

Estructura orgánica: realizar ajustes cuando sea necesario, asegurando coherencia con los preceptos técnicos y normativos que rigen la entidad. El FURAG recomienda mayor claridad en roles y responsabilidades para evitar duplicidad de funciones.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 35 de 74

Cadena de valor: definir y actualizar los mapas de procesos que reflejen la cadena de entrega de resultados, alineados con el Direccionamiento Estratégico y Planeación. Esto permitirá cerrar brechas identificadas en el FURAG sobre la falta de articulación entre procesos y resultados.

➤ **Trabajar por procesos**

Los aspectos mínimos que la entidad debe tener en cuenta son:

- Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de valor, tal como lo exige la Dimensión 2 de Direccionamiento Estratégico y Planeación.
- Diseñar o ajustar las caracterizaciones de los procesos: objetivos, secuencia de actividades, procedimientos, responsables, riesgos y controles.
- Implementar controles de medición y seguimiento basados en el ciclo **PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)**. El FURAG evidencia que la entidad debe fortalecer la trazabilidad y el seguimiento sistemático de procesos para mejorar la eficiencia institucional

➤ **Gestionar recursos físicos y servicios internos**

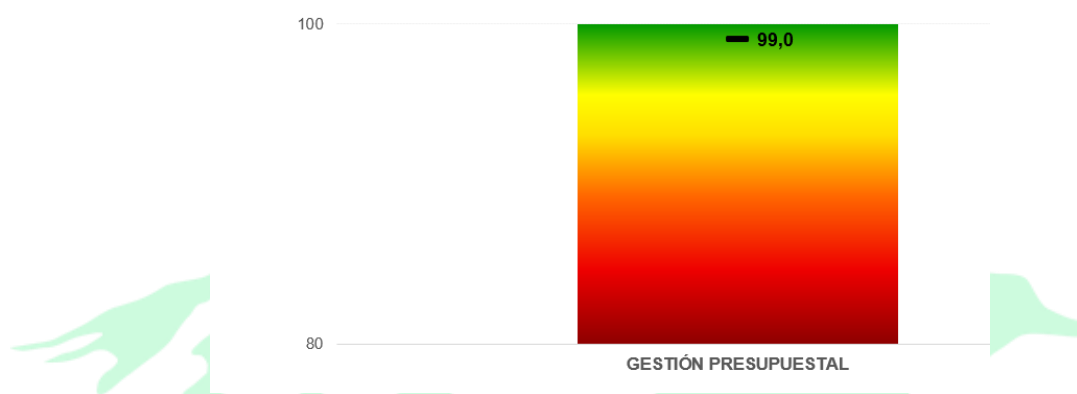
- Identificar, caracterizar y dar mantenimiento a los bienes muebles e inmuebles de la entidad.
- Custodiar y disponer adecuadamente de los bienes materiales, garantizando transparencia en su uso.
- Establecer políticas de austeridad en el gasto público (consumo de servicios, combustibles, compras, viáticos, gastos de personal).
- El FURAG señala que aún existe margen de mejora en la eficiencia del gasto, por lo que estas acciones deben vincularse a indicadores de ahorro y sostenibilidad.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 36 de 74

2. Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

2.1. Calificación total

Gráfica 8 Calificación de la Gestión Presupuestal.



Debilidades

- Fortalecimiento organizacional: el FURAG muestra puntajes medios en la claridad de roles y procesos, lo que justifica la necesidad de rediseñar la estructura y caracterizar procesos.
- Simplificación de procesos: los resultados evidencian que aún hay trámites internos complejos, lo que exige trabajar por procesos y aplicar el ciclo PHVA.
- Gestión de recursos físicos: el FURAG recomienda mayor control en la administración de bienes y austeridad en el gasto, vinculando estas acciones a indicadores verificables

Ejecutar el presupuesto

Realizar seguimiento al reporte de informes y estadísticas a las entidades del Estado, responsables de la gestión presupuestal.

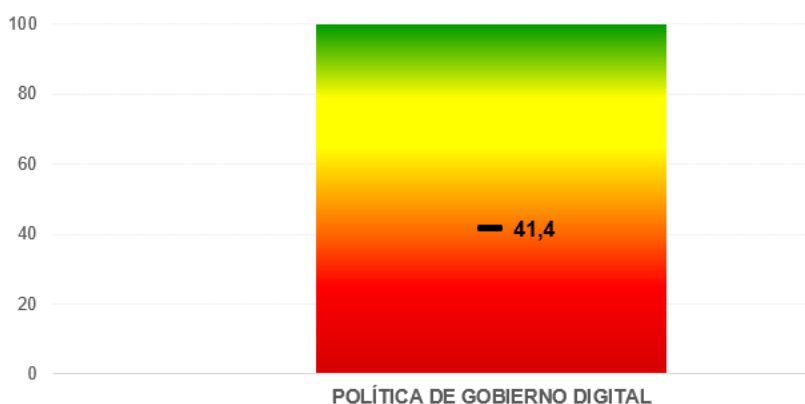
Política Gobierno Digital: TIC para la gestión

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 37 de 74

Las entidades deben seguir cada uno de los componentes del Marco de Seguridad y Privacidad de la Información, así como las siguientes actividades para su correcta gestión:

3.1 Calificación total

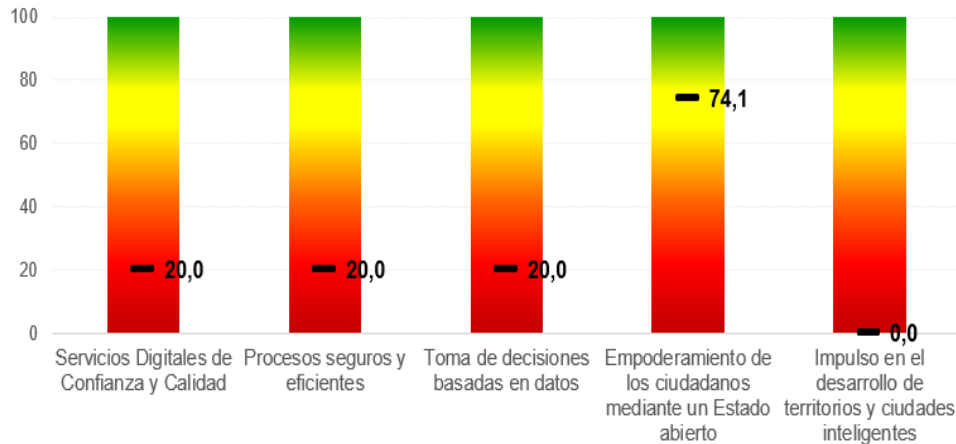
Gráfica 9 Calificación total Gobierno Digital.



3. Política de Seguridad Digital

En el orden territorial, MinTIC definirá los lineamientos para que las entidades territoriales definan la figura del enlace territorial para la implementación de la política de Seguridad Digital, así como las instancias respectivas para la articulación con el Coordinador Nacional de Seguridad Digital.

Gráfica 10 Calificación por Indicadores de Procesos.



*

Debilidades

Debilidades identificadas (según FURAG y planes existentes)

1. **Ausencia de políticas formales**
 - Existen planes y documentos técnicos, pero no hay políticas institucionales aprobadas y socializadas.
 - Esto limita la apropiación cultural y la sostenibilidad de las acciones.
 -
2. **Implementación incompleta de estándares y lineamientos**
 - No se ha avanzado en la adopción de **IPv6, PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información)** ni en la integración plena con los lineamientos de Gobierno Digital.
 - El FURAG evidencia rezago en transformación digital y servicios ciudadanos digitales.
3. **Enfoque técnico sin articulación estratégica**
 - Los planes se concentran en seguridad de la información y tratamiento de riesgos, pero no están vinculados al direccionamiento estratégico ni al Plan de Acción institucional.
 - Falta conexión con metas de valor público.
 -
4. **Debilidad en seguimiento y evaluación**

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 39 de 74

- Aunque se plantean fases de diagnóstico, planificación, implementación y mejora, no existen indicadores claros de apropiación, impacto ciudadano ni eficiencia digital.
- El FURAG señala baja capacidad para medir resultados en Gobierno Digital

○

5. Cultura digital insuficiente

- No hay evidencia de campañas de sensibilización ni formación en seguridad digital para servidores y contratistas.
- El FURAG muestra baja apropiación de prácticas de seguridad y privacidad.

Plan de Trabajo – Gobierno Digital y Seguridad Digital

1. Formulación de políticas institucionales

- Elaborar y aprobar la **Política de Gobierno Digital** y la **Política de Seguridad Digital**, alineadas con el Decreto 1008 de 2018 y el MSPI de MinTIC.
- Socializar estas políticas en todos los niveles de la entidad.
- **Indicador:** % de servidores que conocen y aplican las políticas (meta $\geq 90\%$).

2. Implementación de estándares y lineamientos

- Diseñar e implementar el PETI como hoja de ruta tecnológica.
- Avanzar en la adopción de IPv6 y servicios ciudadanos digitales.
- Integrar los planes de seguridad y riesgos al Plan de Acción institucional.
- **Indicador:** % de cumplimiento de lineamientos de Gobierno Digital (meta $\geq 85\%$).

3. Articulación estratégica

- Vincular los planes de seguridad y riesgos al Direccionamiento Estratégico y Planeación (Dimensión 2 del MIPG).
- Asegurar que las inversiones en TIC estén asociadas a metas de valor público.
- **Indicador:** % de proyectos TIC vinculados a metas estratégicas (meta $\geq 80\%$).

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 40 de 74

4. Seguimiento y evaluación

- Crear un tablero de indicadores digitales con métricas de:
 - Seguridad de la información (incidentes, vulnerabilidades tratadas).
 - Transformación digital (servicios en línea, interoperabilidad).
 - Cultura digital (formación, apropiación).
- **Indicador:** Tablero actualizado y reportado trimestralmente (meta 100%).

5. Cultura y formación digital

- Implementar campañas de sensibilización en seguridad digital y privacidad de la información.
- Capacitar servidores y contratistas en buenas prácticas de ciberseguridad.
- **Indicador:** % de servidores capacitados en seguridad digital (meta $\geq 85\%$).

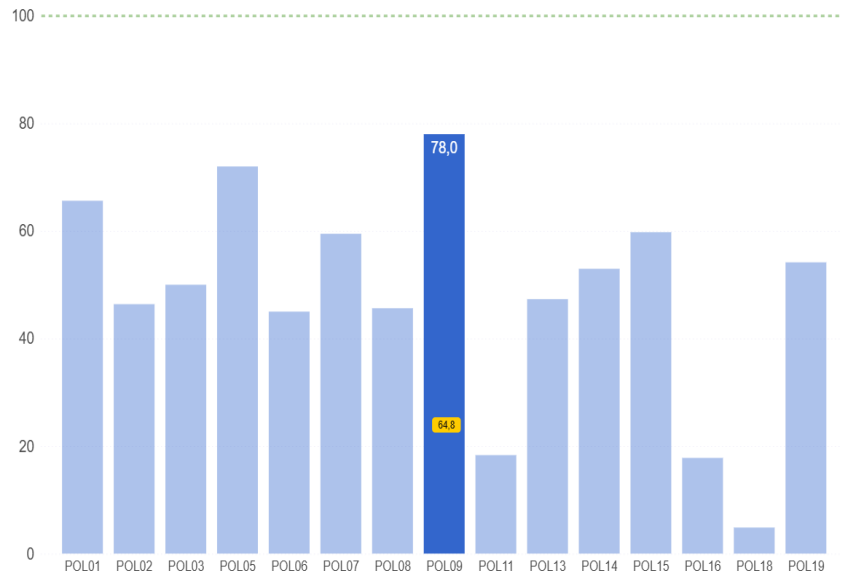
4. Política de Defensa Jurídica

Comité de Conciliación Las entidades y organismos de derecho público tienen el deber legal de integrar un comité de conciliación conformado por funcionarios de nivel directivo designados para el efecto, de acuerdo con lo previsto en la Ley 23 de 1991, modificada por la Ley 446 de 1998, y el Decreto 1069 de 2015.

Gestión de la defensa jurídica:

- Considerar los lineamientos de fortalecimiento de la defensa expedidos por la ANDJE.
- Adelantar actividades para la prevención del daño antijurídico.

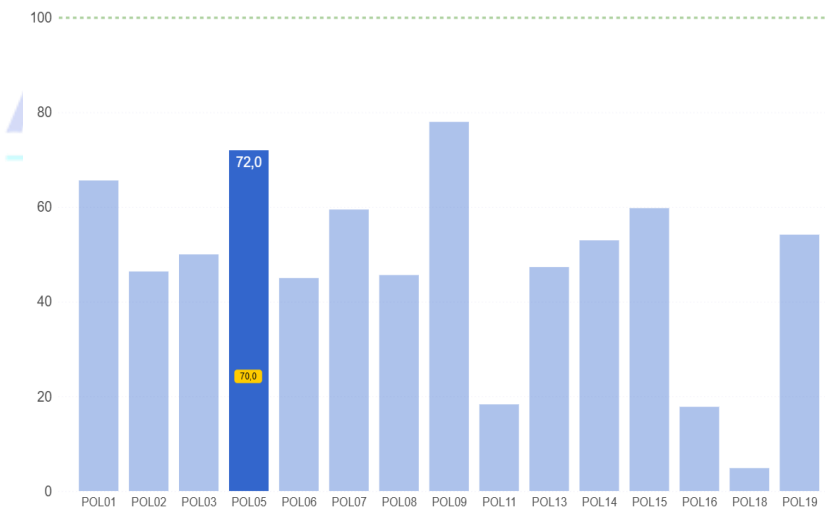
Gráfica 11 Calificación Política de Defensa Jurídica.



Nota 1: La etiqueta de valores en amarillo en cada columna indica el valor promedio obtenido en la política específica consultada.

POL02: Índice de Integridad
POL03: Índice de Planeación Institucional
POL05: Índice de Compras y Contratación Pública
POL06: Índice de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL07: Índice de Gobierno Digital
POL08: Índice de Seguridad Digital
POL09: Índice Defensa Jurídica
POL11: Índice de Servicio a las ciudadanías
POL13: Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
POL14: Índice de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL15: Índice Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
POL16: Índice de Gestión Documental
POL18: Índice de Gestión del Conocimiento
POL19: Índice de Control Interno

Gráfica 12 Calificación índice de compras y Contratación Pública



Nota 1: La etiqueta de valores en amarillo en cada columna indica el valor promedio obtenido en la política específica consultada.

POL02: Índice de Integridad
POL03: Índice de Planeación Institucional
POL05: Índice de Compras y Contratación Pública
POL06: Índice de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos
POL07: Índice de Gobierno Digital
POL08: Índice de Seguridad Digital
POL09: Índice Defensa Jurídica
POL11: Índice de Servicio a las ciudadanías
POL13: Índice de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
POL14: Índice de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional
POL15: Índice Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción
POL16: Índice de Gestión Documental
POL18: Índice de Gestión del Conocimiento
POL19: Índice de Control Interno

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 42 de 74

Diagnóstico inicial (según FURAG y plan de acción)

- **Publicación de actas del Comité de Defensa Jurídica:** no se evidencia cumplimiento en la publicación en la página web institucional, lo cual afecta la transparencia activa.
- **Capacitaciones permanentes en la norma:** no se han desarrollado programas sistemáticos de formación en defensa jurídica, contratación y prevención del daño antijurídico.
- **Conflictos de interés:** no existe un desarrollo normativo ni mecanismos de gestión para prevenir y tratar conflictos de interés en la entidad.
- **FURAG II:** calificación media-baja en la dimensión de defensa jurídica, principalmente por falta de evidencia en transparencia, capacitación y gestión de riesgos jurídicos.

Debilidades identificadas (según autodiagnóstico y FURAG)

Planeación insuficiente

El plan anual contempla acciones de capacitación, pero no hay estrategia integral de gestión de conflictos de interés. El PAAC incluye riesgos de corrupción, pero no desarrolla controles específicos frente a conflictos de interés.

Condiciones institucionales

- Existe Comité de Gestión y Desempeño, pero no hace seguimiento a conflictos de interés ni ha definido dependencias responsables.
- No hay dependencia que asesore legalmente a servidores y contratistas en impedimentos, recusaciones o inhabilidades.

Procesos y procedimientos

- No se han identificado áreas críticas con riesgo de conflicto de interés.
- No existe procedimiento interno para la declaración y gestión de conflictos (Ley 1437 de 2011, art. 12).
- Solo el manual de contratación contempla la declaración de conflictos, pero no hay un sistema transversal.

Pedagogía y cultura organizacional

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 43 de 74

- No se han realizado campañas de sensibilización ni capacitaciones específicas sobre impedimentos y recusaciones.
- El curso de integridad y transparencia ha sido tomado por algunos gerentes, pero no por servidores ni contratistas.

Seguimiento y evaluación

- Aunque algunos servidores y contratistas han publicado declaraciones de bienes y rentas (Ley 2013 de 2019), no existe seguimiento sistemático por parte de Control Interno.
- No hay registro consolidado de declaraciones de conflictos de interés.

Plan de Trabajo

Objetivo: Implementar una estrategia integral de gestión de conflictos de interés que fortalezca la defensa jurídica, la transparencia y la integridad institucional.

Planeación

- Incluir en el Plan Anual Institucional metas específicas para la gestión de conflictos de interés.
- Integrar el tema en el Mapa de Riesgos de Corrupción del PAAC y en las iniciativas adicionales del PTEP.
- Indicador: % de acciones del plan anual vinculadas a conflictos de interés (meta $\geq 80\%$).

Condiciones institucionales

- Asignar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la responsabilidad de seguimiento trimestral a la estrategia de conflictos de interés.
- Designar a Gestión Humana y Jurídica como dependencias responsables de asesoría en impedimentos, recusaciones e inhabilidades.
- Indicador: Número de sesiones con seguimiento a conflictos de interés (meta: 4 al año).

Procesos y procedimientos

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 44 de 74

- Identificar áreas críticas con riesgo de conflicto de interés (ej. contratación, supervisión de obras, defensa jurídica).
- Diseñar y aprobar un procedimiento interno de declaración y gestión de conflictos de interés, conforme a la Ley 1437 de 2011.
- Establecer un canal interno (correo, buzón, intranet) para recibir declaraciones.
- Indicador: Procedimiento aprobado y canal habilitado (meta: 100% en 2026).

Pedagogía y cultura organizacional

- Realizar campañas de sensibilización sobre la importancia de declarar conflictos de interés.
- Capacitar servidores y contratistas en impedimentos y recusaciones.
- Incluir módulos de integridad y conflictos de interés en el Plan Institucional de Capacitación.
- Indicador: % de servidores y contratistas capacitados (meta $\geq 85\%$).

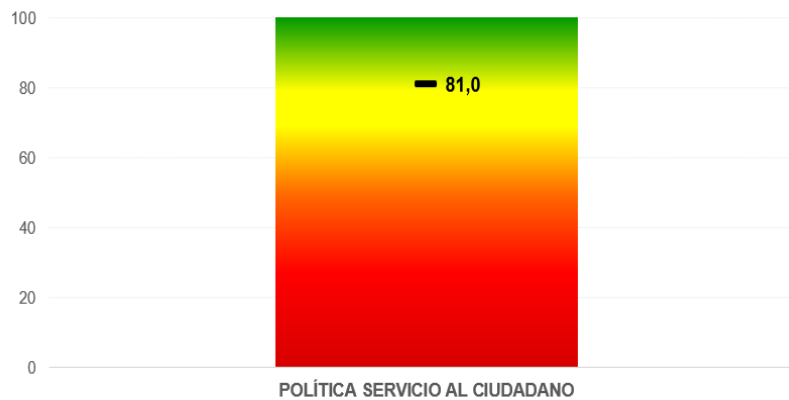
Seguimiento y evaluación

- Consolidar un registro institucional de declaraciones de conflictos de interés.
- Control Interno debe verificar la publicación de declaraciones de bienes, rentas y conflictos de interés (Ley 2013 de 2019).
- Publicar en la página web institucional informes periódicos sobre gestión de conflictos de interés.
- Indicador: % de declaraciones registradas y verificadas (meta $\geq 90\%$).

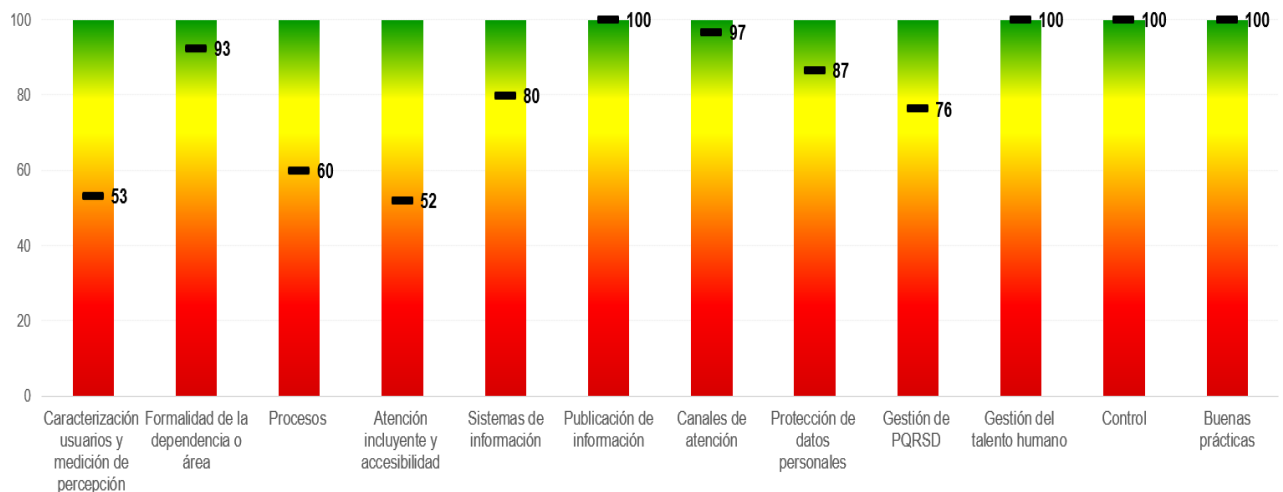
Relación Estado Ciudadano

5. Política de Servicio al ciudadano

Gráfica 13 Calificación total Política de Servicio al Ciudadano.



Gráfica 14 Calificación por categorías.



Debilidades identificadas (Autodiagnóstico + FURAG II)

- **Caracterización de usuarios y percepción:** aunque existe registro de población atendida, no se aplican instrumentos de satisfacción ni percepción ciudadana
- **Procesos documentados:** hay procedimientos de PQRS, pero falta estandarización y aplicación integral
- **Accesibilidad incluyente:** baja implementación de ajustes razonables para población con discapacidad

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 46 de 74

- **Seguimiento PQRSD diferencial:** no se priorizan peticiones de grupos vulnerables (menores, periodistas, discapacidad).
- **Campañas de sensibilización:** escasa pedagogía sobre derechos ciudadanos y carta de trato digno.

Debilidades críticas a incluir

- No se determina, recopila y analiza la percepción del ciudadano sobre trámites y servicios
- Impacta directamente la calificación FURAG en la dimensión de Servicio al Ciudadano.
- Sin medición de satisfacción, no hay insumo para mejorar procesos ni evidencias de valor público. **Debe incluirse como prioridad.**

Ausencia de mecanismos de evaluación periódica del desempeño de servidores en torno al servicio al ciudadano

- El FURAG evalúa la cultura organizacional y la orientación al servicio.
- Sin evaluación, no se puede medir ni mejorar la calidad de la atención. **Debe incluirse como acción de fortalecimiento de talento humano.**

No existen mecanismos para recibir y tramitar peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales

- Afecta accesibilidad, inclusión y enfoque diferencial.
- Es un hallazgo crítico en FURAG sobre atención incluyente. **Debe incluirse como compromiso de accesibilidad.**

PLAN DE TRABAJO

- Incluir en el plan de capacitación la Cualificación a servidores públicos para atención al ciudadano.
- Determinar la Accesibilidad, espacios físicos, discapacidad.
- Establecer el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- Definir la política de atención a Enfoque diferencial

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 47 de 74

- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

Caracterización y percepción ciudadana

- Aplicar encuestas de satisfacción y percepción en todos los puntos de atención.
- Usar la cartilla de Lenguaje Claro para segmentar y comunicar con grupos de valor.

Procesos y procedimientos

- Actualizar y estandarizar procedimientos de PQRSD con enfoque diferencial.
- Integrar la gestión de PQRSD al tablero institucional del MIPG.

Accesibilidad incluyente

- Implementar ajustes razonables en sedes físicas y canales digitales (NTC 6047).
- Asignar presupuesto específico para accesibilidad.

Transparencia y publicación

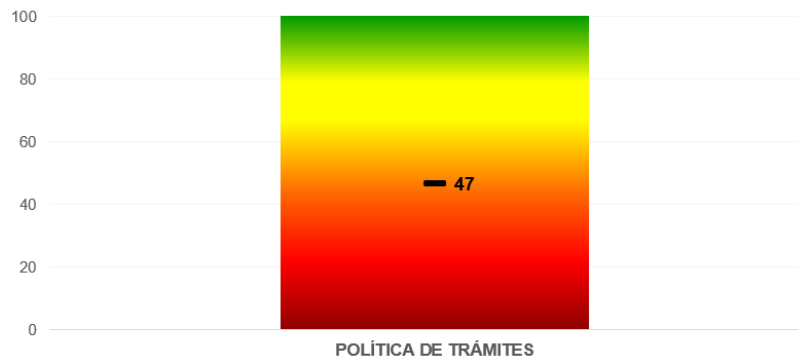
- Publicar informes trimestrales de PQRS y percepción ciudadana en la web.
- Actualizar la carta de trato digno y difundirla en todos los canales.

Capacitación y cultura organizacional

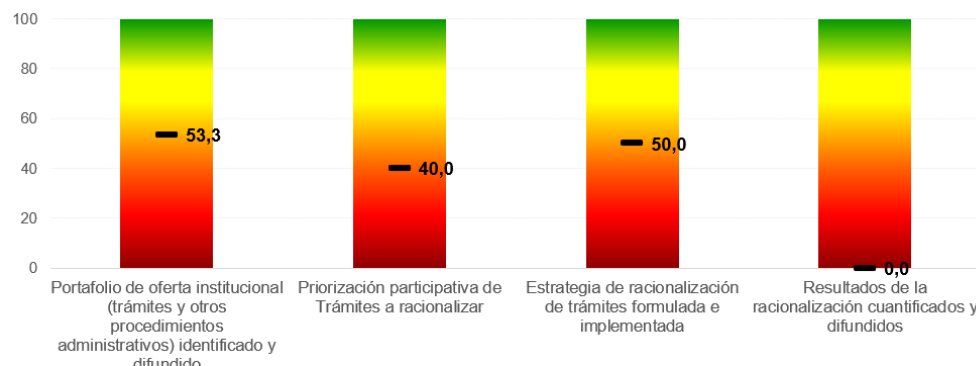
Incluir módulos de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación. Realizar campañas de sensibilización sobre derechos ciudadanos y accesibilidad.

6. Política de Racionalización de trámites

Gráfica 15 Calificación Total.



Gráfica 16 Calificación por categorías.



Debilidades

- **Ausencia de inventario de trámites y OPAS:** no se han identificado ni caracterizado trámites internos o externos.
- **No vinculación al SUIT:** la entidad aún no está inscrita en el Sistema Único de Información de Trámites, lo cual es obligatorio según Decreto 2106 de 2019 y Decreto 124 de 2016.
- **Brecha en simplificación y automatización:** aunque el PAAC contempla actividades, no hay evidencia de implementación real.
- **Calificación FURAG:** el indicador de racionalización de trámites se mantiene en nivel bajo, por falta de registro y simplificación efectiva

PLAN DE TRABAJO

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 49 de 74

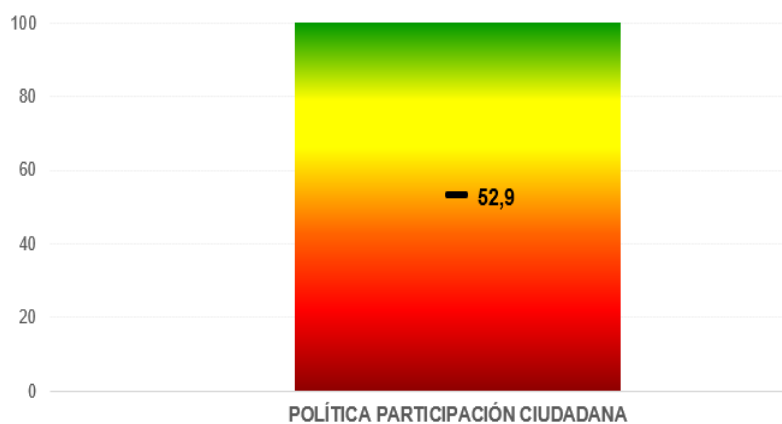
- Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Identificar y documentar todos los trámites y procedimientos administrativos de la entidad.
- Inscripción en el SUIT
- Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.
- Difundir información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Identificar trámites de alto impacto a racionalizar.
- Formular la estrategia de racionalización de trámites.
- Implementar acciones de racionalización normativas.
- Implementar acciones de racionalización administrativas.
- Implementar acciones de racionalización tecnológicas.
- Clasificar los trámites según riesgo de corrupción y complejidad.
- Indicador: Inventario de trámites elaborado y validado (meta: 100% en 2026).
- Registrar al menos un trámite u OPA en el SUIT como punto de partida.
- Establecer cronograma para vincular progresivamente todos los trámites identificados.
- Indicador: % de trámites registrados en SUIT (meta: $\geq 50\%$ en 2026).
- Diseño de la Política de Trámites
- Formular y aprobar la política institucional de trámites y procedimientos administrativos.
- Socializarla con servidores y ciudadanía.
- Indicador: Política aprobada y publicada (meta: 1 política en 2026).
- Simplificación y automatización
- Revisar trámites susceptibles de ser simplificados o eliminados.
- Implementar procesos digitales en la página web institucional.
- Indicador: % de trámites simplificados o automatizados (meta: $\geq 30\%$ en 2026).
- Capacitación y cultura organizacional
- Capacitar a funcionarios en racionalización de trámites y normativa (Decreto 2106 de 2019).
- Indicador: Número de capacitaciones realizadas (meta: mínimo 2 en 2026).

7. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

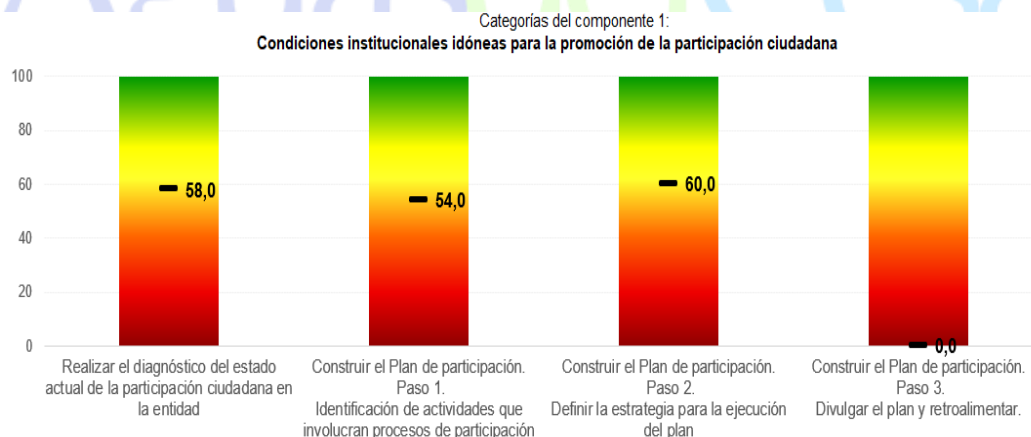
	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 50 de 74

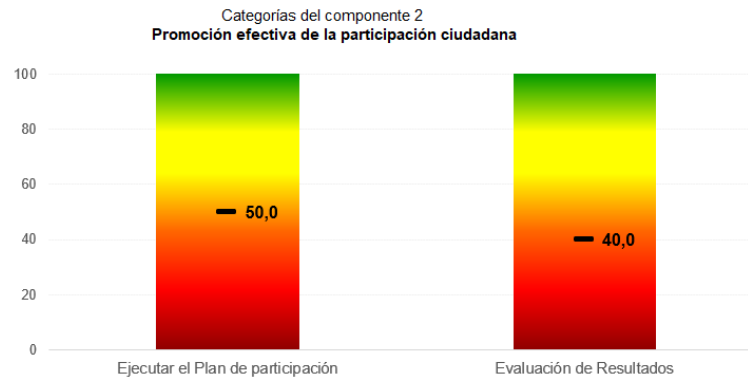
Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015.

Gráfica 17 Calificación total Participación Ciudadana.



Gráfica 18 Calificación por categorías.





Debilidades

- No se encontró evidencias del plan de participación ciudadana.
- No se evidencia diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana.
- Ausencia de rendición de cuentas formal: no se han realizado ejercicios públicos ni informes de resultados.
- No existen planes participativos contruidos con la ciudadanía: falta planeación conjunta y sistematización.
- Mesas técnicas permanentes: aunque existen, no están integradas a un plan institucional ni cuentan con indicadores de incidencia.
- FURAG II: calificación media-baja en participación ciudadana por falta de evidencia en planes, rendición de cuentas y sistematización de resultados.

PLAN DE TRABAJO

- Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.
- Construcción del Plan de Participación Ciudadana
- Construir las estrategias de: 1) Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional y 2) la de Rendición de Cuentas en el PAAC.
- Ejecutar las estrategias de: 1) Participación ciudadana y 2) de Rendición de Cuentas.
- Evaluar los resultados

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 52 de 74

- Conformar un equipo de trabajo interáreas (Gestión Social, Planeación, Técnica).
- Identificar actividades participativas existentes (mesas técnicas, veedurías, clubes defensores del agua).
- Clasificar actividades según ciclo de gestión: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación.
Producto: Plan de Participación 2026 aprobado y publicado.
- Rendición de cuentas
 - Diseñar y ejecutar al menos un ejercicio anual de rendición de cuentas, con metodología participativa (diálogo de doble vía).
 - Publicar informe en la página web y socializarlo en mesas comunitarias.
 - Producto: Informe de rendición de cuentas 2026.
- Fortalecimiento de mesas técnicas
 - Integrar las mesas técnicas permanentes al Plan de Participación.
 - Sistematizar aportes ciudadanos y vincularlos a proyectos institucionales.
 - Producto: Actas sistematizadas y publicadas en web.
- Capacitación y cultura participativa
 - Capacitar a líderes comunitarios y servidores en mecanismos de participación (Ley 1757/2015).
 - Promover el uso de lenguaje claro en convocatorias y actas.
 - Producto: Mínimo 2 capacitaciones anuales.
- Seguimiento y evaluación
 - Implementar formatos internos de reporte de participación (actividades, grupos de valor, aportes, resultados).
 - Publicar resultados consolidados en la web institucional.
 - Producto: Informe semestral de participación ciudadana.

8. Política de Gobierno Digital: TIC para servicios y TIC para Gobierno Abierto

Debilidades

- La entidad no publicó su sitio web oficial, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" la información mínima a publicar según la ley 1712 de 2014.
- La página web no cumple con los criterios de accesibilidad que cumplió la Entidad.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 53 de 74

- La página web no cumple con las directrices de usabilidad que cumplió la Entidad.
- La entidad no ha realizado eventos de rendición de cuentas a través de la habilitación de chats, foros y/o espacios virtuales para el diálogo sobre la gestión de la entidad, la publicación de la convocatoria y/o de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas en el sitio.
- La entidad no ha realizado ejercicios de participación con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizando medios electrónicos para la consulta o toma de decisiones.
- PETI inexistente o incipiente: el Plan Estratégico de TI está en nivel muy bajo (20 puntos en todos los ítems del autodiagnóstico).
- Servicios ciudadanos digitales: no hay trámites inscritos en SUIT ni servicios interoperables; la web solo publica información básica.
- Gobierno Abierto: falta integración de mecanismos de participación digital (encuestas, foros, rendición de cuentas en línea).
- Accesibilidad: la web no cumple plenamente con la NTC 5854 (accesibilidad A y AA).
- Seguridad digital: aunque existen planes de seguridad y tratamiento de riesgos, no están articulados con Gobierno Digital.
- FURAG II: calificación baja en Gobierno Digital por ausencia de políticas, indicadores y servicios en línea.

PLAN DE TRABAJO

TIC para Gobierno Abierto:

Transparencia: la publicación de información clara, concreta y útil para el ciudadano a través de medios electrónicos.

- Participación: la apertura de espacios de participación a ciudadanos y grupos de interés para la elaboración, seguimiento o retroalimentación de los planes y proyectos de la entidad y para la toma de decisiones.
- Colaboración: involucrar a los ciudadanos o grupos de interés en la búsqueda de soluciones a problemáticas o necesidades -a través de las TIC.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 54 de 74

TIC para servicios:

Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos para solucionar las principales necesidades y demandas de los ciudadanos,

- Desarrollo de trámites y servicios centrados en el usuario.
- Revisar, ajustar, mejorar e implementar el mecanismo de seguimiento y medición de las quejas y reclamos Sistema integrado de preguntas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –PQRSD.
- Identificar y ajustar los Trámites y servicios en línea.
- **Formular y aprobar el PETI** con portafolio de proyectos, presupuesto y tablero de indicadores.
- **Inscribir trámites y OPAS en SUIT** y avanzar en su digitalización parcial o total.
- **Implementar interoperabilidad** con plataformas del Estado (PDI, Carpeta Ciudadana Digital).
- **Adoptar IPv6** según Resolución 2710 de 2017.
- **Indicador:** % de trámites inscritos en SUIT y digitalizados (meta $\geq 50\%$ en 2026).

TIC para Gobierno Abierto:

- **Habilitar espacios digitales de participación ciudadana** (encuestas, foros, consultas en línea).
- **Publicar informes de rendición de cuentas en la web** con lenguaje claro y formatos accesibles.
- **Integrar la política de participación ciudadana al portal web** con secciones diferenciadas por grupos de valor.
- **Indicador:** N° de mecanismos digitales de participación implementados (meta ≥ 2 en 2026).

Seguridad y confianza digital

- Articular el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información con Gobierno Digital.
- Implementar autenticación y trazabilidad en trámites digitales.
- **Indicador:** % de sistemas con protocolos de seguridad y trazabilidad (meta $\geq 70\%$).

Trabajo por proyectos

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 55 de 74

Los proyectos son una herramienta fundamental para que las organizaciones públicas operen y fortalezcan sus capacidades, para la producción o provisión de bienes o servicios generadores de desarrollo y capital social, los cuales pueden ser financiados con recursos de inversión o de funcionamiento.

Gestión ambiental para el buen uso de los recursos públicos

Las entidades en su gestión tendrán en cuenta el componente ambiental, para lo cual deben:

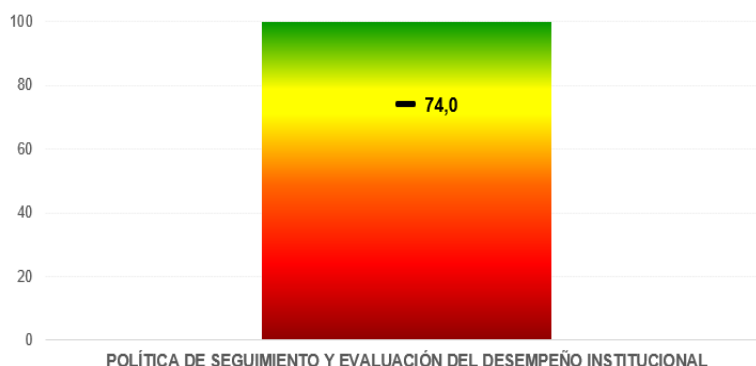
- Definir una política ambiental y objetivos ambientales, basados en los aspectos e impactos ambientales, incluyendo en los mapas de riesgos las cuestiones ambientales detectadas en el contexto, las partes interesadas y los requisitos legales.
- Incorporar en la planeación, la gestión y el control, nociones y acciones tendientes a identificar estudiar, controlar y gestionar aquellos elementos de la actividad de la organización.

CUARTA DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RESULTADOS

1. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

1.1 Calificación total

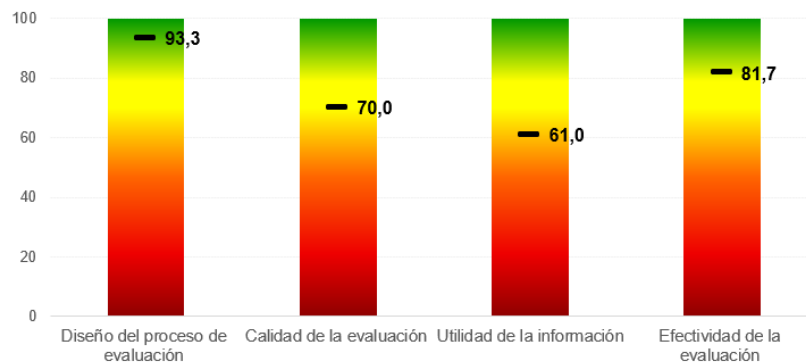
Gráfica 19 Calificación de la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.



POLÍTICA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG		Versión: 1
	AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.		Fecha: noviembre 2025
			Página 56 de 74

Gráfica 20 Calificación por Categorías.



Debilidades

- Falta de integralidad y sinergia: el seguimiento y evaluación se concentran en procesos misionales, sin abarcar procesos de apoyo, administrativos y estratégicos.
- No se mide el desempeño de procesos no misionales: ausencia de indicadores para áreas transversales (talento humano, contratación, gestión social, TIC).
- Uso limitado de la información: los resultados de seguimiento no se utilizan plenamente para la toma de decisiones ni para rendición de cuentas.

Plan de trabajo

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de la Política de Gestión y Desempeño Institucional con el fin de garantizar un sistema integral de seguimiento y evaluación que abarque todos los procesos institucionales, promueva la mejora continua y fortalezca la rendición de cuentas.

- Revisar y actualizar los indicadores y demás mecanismos de seguimiento y evaluación establecidos en la entidad y por otras autoridades.
- Evaluar el logro de los resultados.
- Evaluar la gestión del riesgo en la entidad.
- Evaluar la percepción de los grupos de valor.
 - Revisar los indicadores existentes y alinearlos con los lineamientos del DAFP y FURAG.
 - Incluir indicadores para procesos de apoyo y estratégicos.
 - Producto: Tablero integral de indicadores actualizado.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 57 de 74

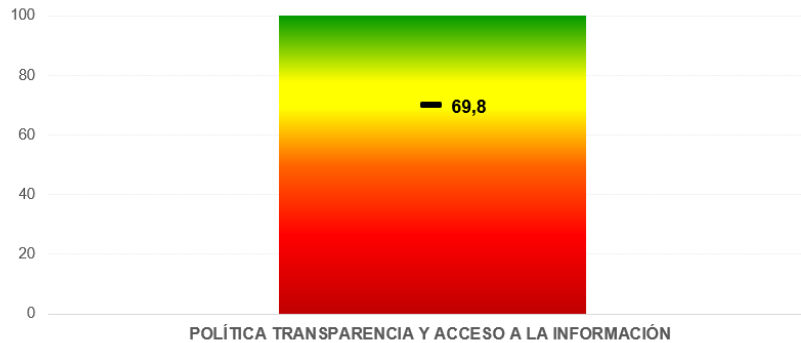
- Evaluación del logro de resultados
 - Implementar un sistema de seguimiento semestral a metas del Plan de Acción Institucional.
 - Publicar informes de avance con análisis de brechas.
 - Producto: Informes trimestrales de resultados.
- Evaluación de la gestión del riesgo
 - Integrar el seguimiento de riesgos al tablero institucional.
 - Evaluar la efectividad de controles y planes de mitigación.
 - Producto: Informe semestral de gestión de riesgos.
- Evaluación de la percepción de grupos de valor
 - Aplicar encuestas de satisfacción y percepción ciudadana sobre servicios y trámites.
 - Incorporar resultados en la rendición de cuentas.
 - Producto: Informe anual de percepción ciudadana.

QUINTA DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

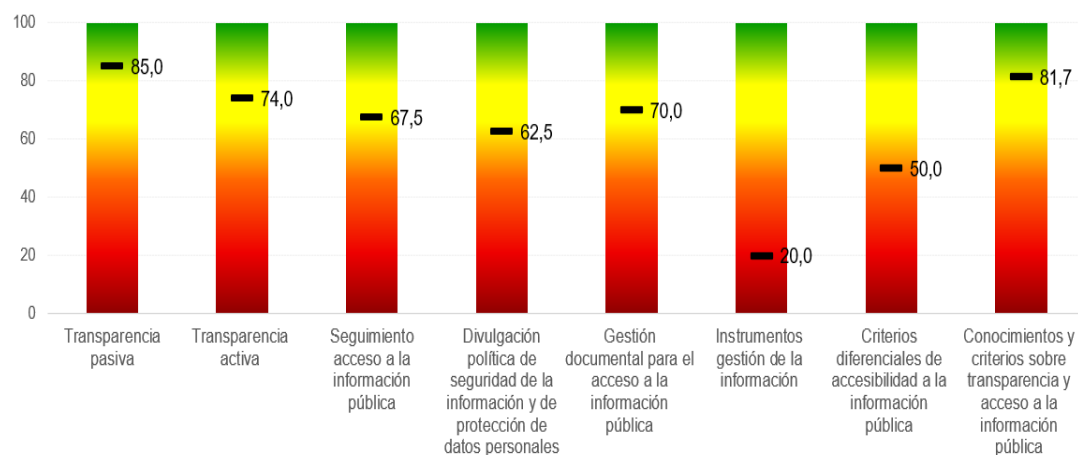
El desarrollo de esta dimensión, si bien implica interacción entre todas las Políticas de Gestión y Desempeño, concretamente deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las siguientes políticas:

- **Gestión documental.**
 1. **Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.**

Gráfica 21 Calificación transparencia y acceso a la información.



Gráfica 22 Calificación por categoría.



Debilidades

No se cuenta con una política definida, se debe implementar mejoras en la publicación de la información institucional en la página web de la entidad con el fin de hacerla pública y accesible a los interesados.

Plan de trabajo

Para el desarrollo de esta dimensión deberán tenerse en cuenta los lineamientos de la siguiente Política de Transparencia y acceso a la información:

- Adoptar una política para la seguridad de la información y protección de datos.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 59 de 74

- Implementar instrumentos de gestión de la información con base en lo dispuesto Ley 1581 de 2012 - Protección de datos personales y demás normas aplicables.
- Ajustar y actualizar la información contenida en la página WEB de la entidad, verificar que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública y demás normas aplicables.
- Permitir la participación activa de los grupos de valor en la formulación de los planes, proyectos o programas de la entidad.

2. Política de Gestión Documental

Las entidades deben incorporar en su planeación sectorial e institucional, acciones en materia de gestión documental, guiadas por lineamientos y herramientas de los siguientes componentes:

Estratégico: comprende la formulación de la política archivística, la planeación estratégica de la gestión documental y la administración de archivos, el control, la evaluación y seguimiento, en la definición y articulación de los lineamientos e instrumentos en esta materia.

Documental: comprende los procesos de la gestión de todos los documentos en todos sus formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier entidad en el ejercicio de sus actividades con la responsabilidad de crear, mantener y acceder a los documentos.

Administración de archivos: comprende la gestión de los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento, conservación y uso de los archivos por la entidad y la comunidad.

Tecnológico: comprende la adopción e implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones para la gestión documental y la administración de archivos, seguridad de la información e interoperabilidad en el marco de la administración electrónica.

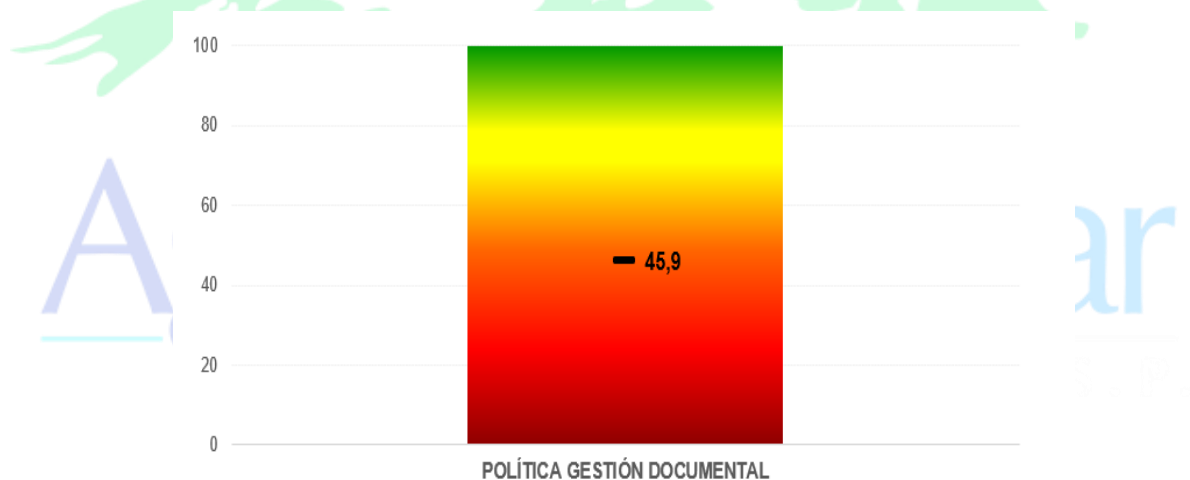
Cultural: comprende aspectos relacionados con la interiorización y posicionamiento de la cultura archivística en la entidad, mediante la gestión del conocimiento, gestión

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 60 de 74

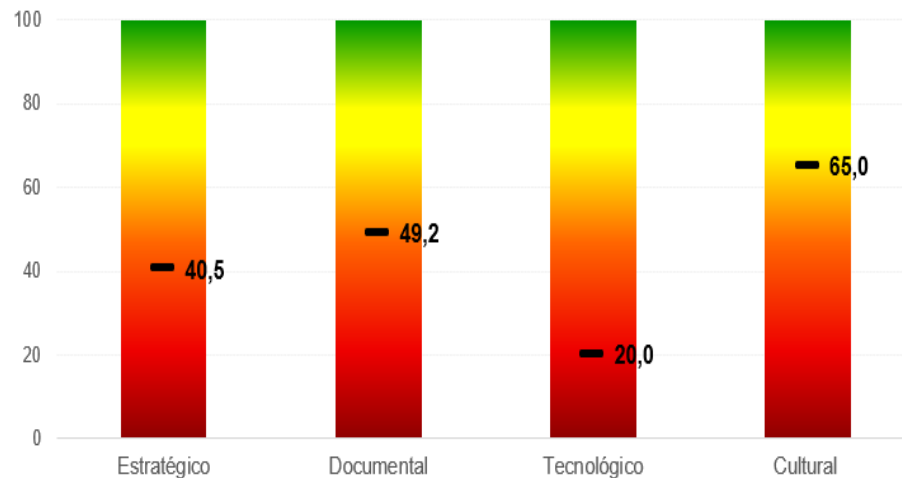
del cambio, participación ciudadana, mercadeo de la información, protección del ambiente y seguridad en el trabajo.

2.1. Calificación total

Gráfica 23 Calificación de la Política de Gestión Documental.



Gráfica 24 Calificación por Categorías.



Debilidades

Política de Gestión Documental parcial: existe, pero no está plenamente implementada ni socializada (puntaje 50).

Diagnóstico integral de archivos insuficiente: apenas con avances iniciales (20).

PINAR y PGD: formulados, pero sin implementación completa ni publicación (20–70).

TRD y CCD: elaborados parcialmente, sin actualización ni convalidación (20).

Sistema Integrado de Conservación (SIC): no implementado (20).

Tecnología: baja clasificación de información y ausencia de expedientes electrónicos (20).

Cultura archivística: falta alineación con política ambiental y calidad, aunque hay avances en capacitación (90).

FURAG II: evidencia rezago en gestión documental digital, interoperabilidad y conservación.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 62 de 74

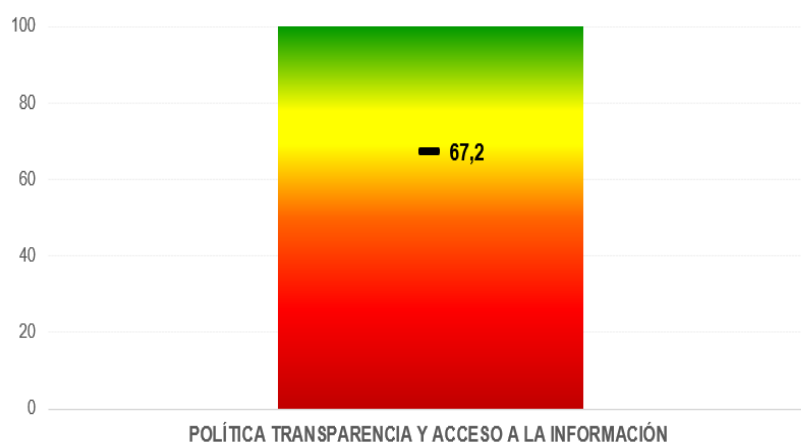
Plan de trabajo

- Identificar y gestionar la información externa.
- Identificar las fuentes de información externa.
- Frente a este último aspecto, es necesario resaltar que la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes.
- Identificar y gestionar la información y comunicación interna.
- Elaboración, aprobación, implementación y publicación del documento Sistema Integrado de Conservación – SIC.
- Implementación de los requisitos de integridad, autenticidad, inalterabilidad, disponibilidad, preservación y metadatos de los documentos electrónicos de archivo en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico.
- Clasificación de la información y establecimiento de categorías de derechos y restricciones de acceso a los documentos electrónicos

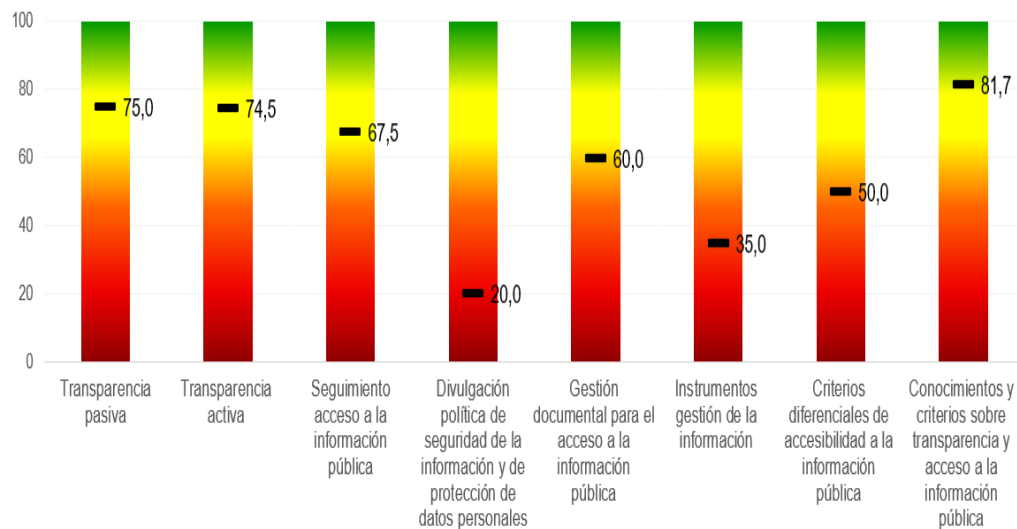
3. Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la Corrupción

3.1. Calificación total

Gráfica 25 Calificación de la política de transparencia y acceso a la información.



Gráfica 26 Calificación por Categoría.



Debilidades

- La entidad no publicó su sitio web oficial, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" la información mínima a publicar según la ley 1712 de 2014.
- La página web no cumple con los criterios de accesibilidad que cumplió la Entidad.
- La página web no cumple con las directrices de usabilidad que cumplió la Entidad.
- La entidad no ha realizado eventos de rendición de cuentas a través de la habilitación de chats, foros y/o espacios virtuales para el diálogo sobre la gestión de la entidad, la publicación de la convocatoria y/o de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas en el sitio.
- La entidad no ha realizado ejercicios de participación que realizó la Entidad con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés utilizando medios electrónicos para la consulta o toma de decisiones.

Plan de trabajo

- Publicar los mínimos de información general básica con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que los

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 64 de 74

sujetos obligados deben publicar de manera oficiosa en su sitio web o en los sistemas de información del Estado según el caso y las obligaciones legales.

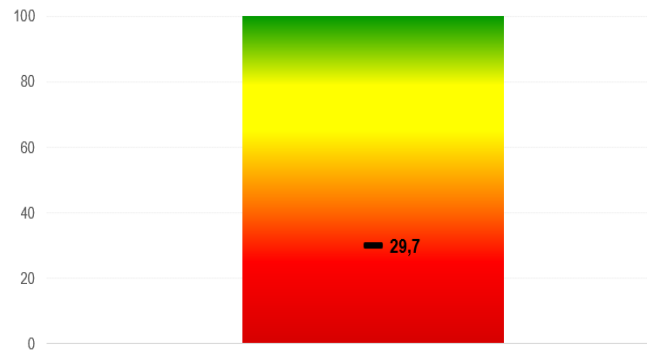
- Actualizar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.
- Actualizar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP, si es necesario.
- Publicación de los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y el documento donde consten los costos de reproducción de la información.
- Capacitar a los servidores públicos en el nuevo derecho de acceso a la información y a sus grupos de valor en la información pública de la entidad.
- Identificar las condiciones de los grupos de interés, para que la información pueda ser transmitida en lenguaje claro y adecuado para su entendimiento.
- Determinar con claridad cuál es la información pública reservada y la información pública clasificada de su entidad acorde con la ley y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido.

SEXTA DIMENSIÓN: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

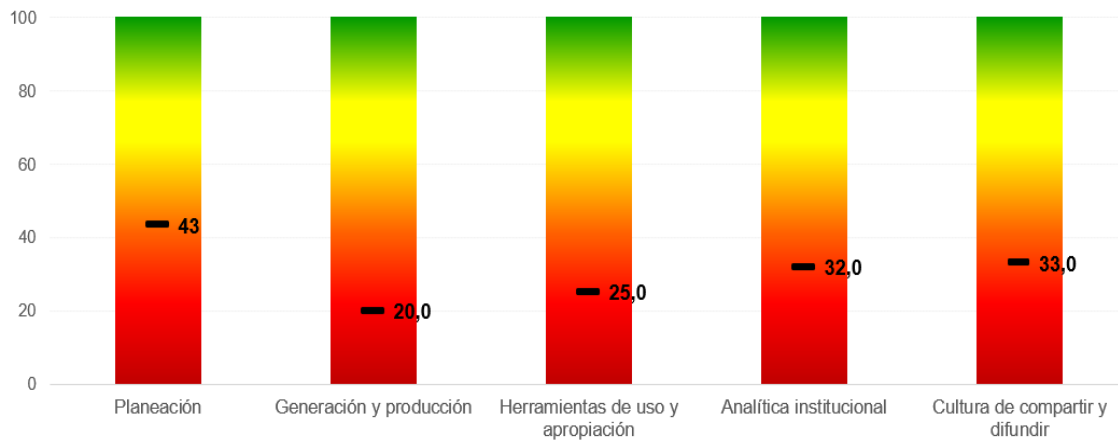
La dimensión de gestión del conocimiento y la innovación se fundamenta en cuatro ejes:

- Generación y producción del conocimiento.
- Herramientas para uso y apropiación.
- Gestión documental y recopilación de información de los productos generados por todo tipo de fuente.
- Memoria institucional recopilada y disponible para consulta y análisis.
- Bienes o productos entregados a los grupos de valor, como resultado del análisis de las necesidades y de la implementación de ideas innovadoras de la entidad.

Gráfica 27 Calificación de la política de Gestión del conocimiento y la innovación.



Gráfica 28 Calificación por componente.



Debilidades:

La entidad no cuenta con una política definida para le gestión del conocimiento y la innovación.

Plan de trabajo:

Implementar la política para la gestión del conocimiento y la innovación.
 Identificación del conocimiento más relevante de la entidad
 Identificación, apropiación y funcionamiento de los repositorios de conocimiento.
 Ejecución de análisis y visualización de datos e información.
 Elevar la calificación en FURAG II en la dimensión de Gestión del Conocimiento e Innovación.
 Consolidar repositorios y memoria institucional accesible y confiable.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 66 de 74

Fortalecer la cultura organizacional mediante apropiación de herramientas y lenguaje claro.
 Generar productos innovadores que respondan a las necesidades de los grupos de valor.
 Integrar la gestión documental con la innovación para garantizar trazabilidad y transparencia.

SEPTIMA DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

En esta sección se abordará la séptima dimensión de MIPG -Control Interno¹¹-, que se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno –MECI, el cual fue actualizado en función de la articulación de los Sistemas de Gestión y de Control Interno que establece el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (PND 2014-2018).

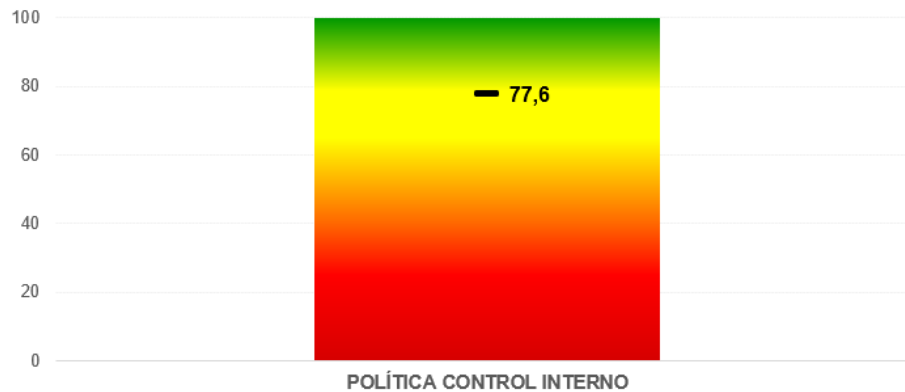
Objetivo

Fortalecer el Sistema de Control Interno (SCI) como herramienta estratégica para garantizar la integridad, la transparencia, la gestión de riesgos y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales de Aguas del Cesar S.A. E.S.P., alineado con el MIPG y el MECI.

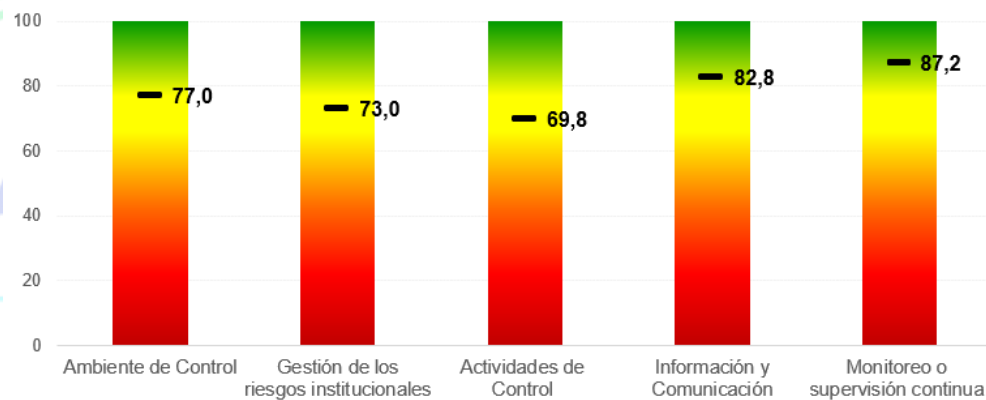
Debilidades identificadas (según autodiagnóstico y FURAG II)

- El **Comité Institucional de Coordinación de Control Interno** requiere ajustes normativos y mayor articulación con el MIPG.
- Falta integralidad en la **gestión de riesgos**, especialmente en riesgos de fraude y corrupción.
- Los **controles tecnológicos** no están plenamente definidos ni evaluados.
- Debilidad en la documentación y comunicación de procesos de control hacia los ciudadanos y organismos de control.
- Necesidad de fortalecer la **primera línea de defensa** (líderes de proceso) en identificación y gestión de riesgos

Gráfica 29 Calificación de la política de Control Interno.



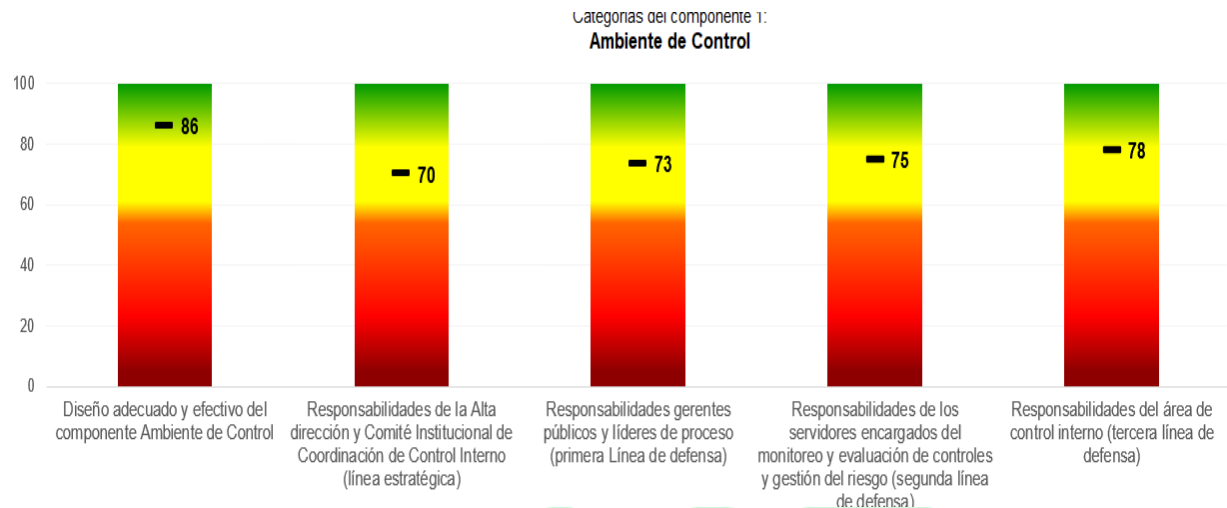
Gráfica 30 Calificación por Componentes.



1. Ambiente de control

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 68 de 74

Gráfica 31 Calificación Ambiente de Control.



Plan de Trabajo

- **Acción:** Actualizar y reforzar la apropiación del **Código de Integridad** y principios del servicio público.
- **Complemento:** Realizar campañas de sensibilización y talleres prácticos para servidores y contratistas.
 - **Indicador:** % de servidores que declaran conocer y aplicar el Código de Integridad (meta $\geq 90\%$).
 - **Responsable:** Gestión Humana + Oficina de Control Interno.

Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

- **Acción:** Verificar que el Comité cumpla funciones de supervisión del desempeño del SCI y de determinación de mejoras.
- **Complemento:** Ajustar reglamento interno y asegurar reuniones trimestrales con actas publicadas.
 - **Indicador:** N° de reuniones realizadas y actas publicadas (meta: 4 en 2026).
 - **Responsable:** Comité Institucional + Gerencia.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 69 de 74

Alta Dirección y Responsabilidad

- **Acción:** Establecer que la alta dirección asuma la responsabilidad y compromiso de definir niveles de autoridad y responsabilidad para el logro de objetivos del SCI.
- **Complemento:** Incluir responsabilidades explícitas en resoluciones y manuales de funciones.
 - **Indicador:** % de procesos con responsabilidades definidas y aprobadas (meta: 100%).
 - **Responsable:** Gerencia + Oficina de Planeación.

Fortalecimiento del Ambiente de Control

- **Acción:** Integrar el ambiente de control con el desarrollo de las demás dimensiones del MIPG (gestión documental, gobierno digital, participación ciudadana, transparencia).
- **Complemento:** Articular indicadores de control interno en los tableros de seguimiento de cada dimensión.
 - **Indicador:** N° de dimensiones del MIPG con indicadores de control articulados (meta: 7).
 - **Responsable:** Oficina de Planeación + Control Interno.

Asignar las responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI

Línea Estratégica - Alta dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Primera Línea – Gerentes públicos y Líderes de proceso.

Segunda Línea – Servidores responsables de monitoreo y evaluación de controles y gestión del riesgo.

Tercera Línea – Oficina de Control Interno.

Impacto esperado

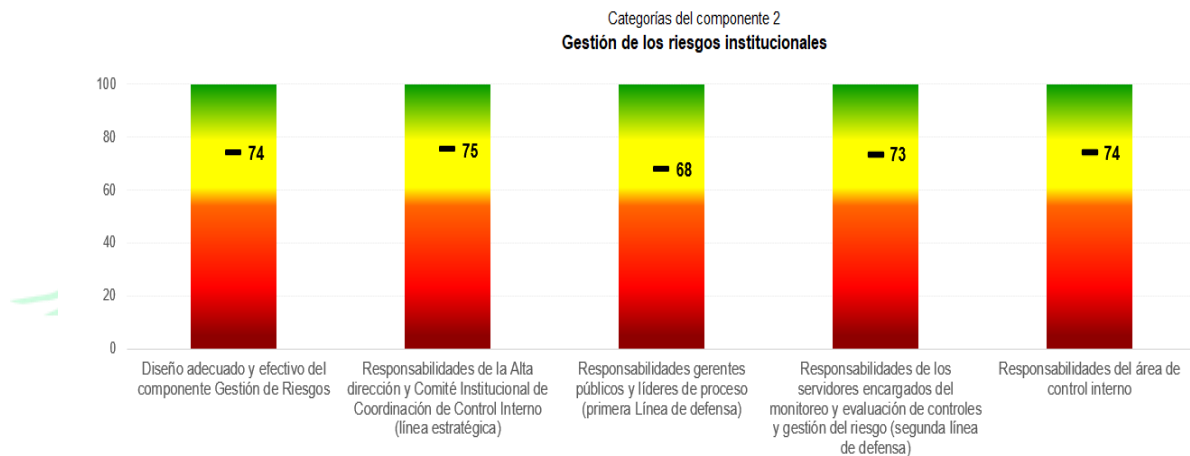
- Mayor apropiación del **Código de Integridad** en toda la entidad.
- Comité de Control Interno fortalecido y con evidencia verificable de supervisión.
- Alta dirección comprometida con la definición de responsabilidades claras.
- Ambiente de control articulado con todas las dimensiones del MIPG.

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 70 de 74

- Mejora en la calificación del **FURAG II** en la dimensión de Control Interno.

2. Gestión de los riesgos institucionales

Gráfica 32 Calificación por Categorías.

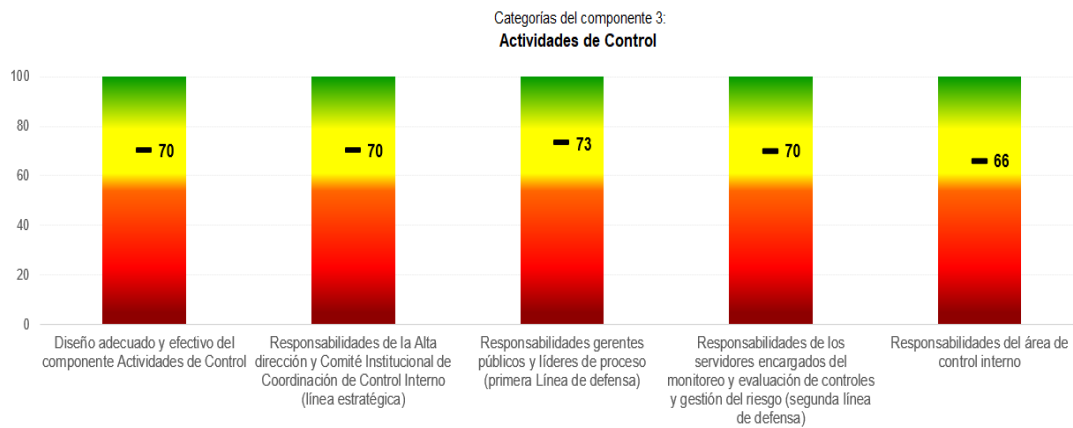


Plan de trabajo

- Asegurar la gestión del riesgo en la entidad.
- Fortalecer la gestión del riesgo a partir del desarrollo de las otras dimensiones de MIPG.
- Actualizar la política de administración del riesgo.
- Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales.
- Consolidar los seguimientos a los mapas de riesgo

3. Actividades de Control

Gráfica 33 Calificación Actividades de Control.

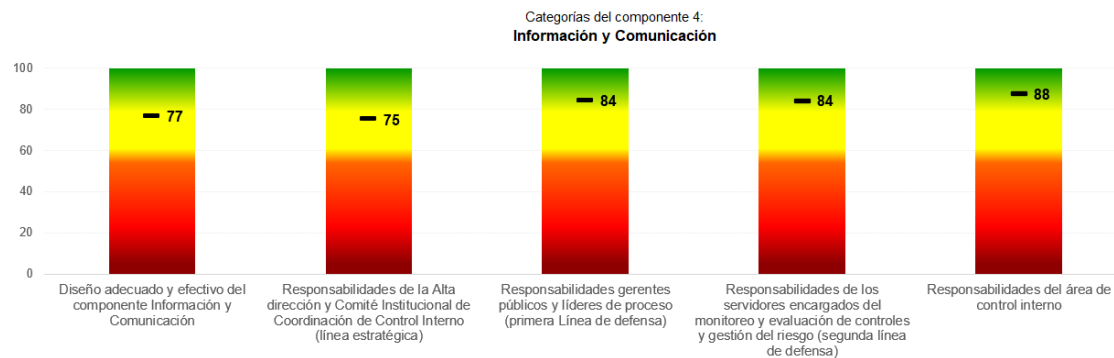


Plan de trabajo

- Diseñar y llevar a cabo las actividades de control del riesgo en la entidad.
- Fortalecer el desarrollo de las actividades de control a partir del desarrollo de las otras dimensiones de MIPG.
- Asignar las responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI.

4. Información y Comunicación

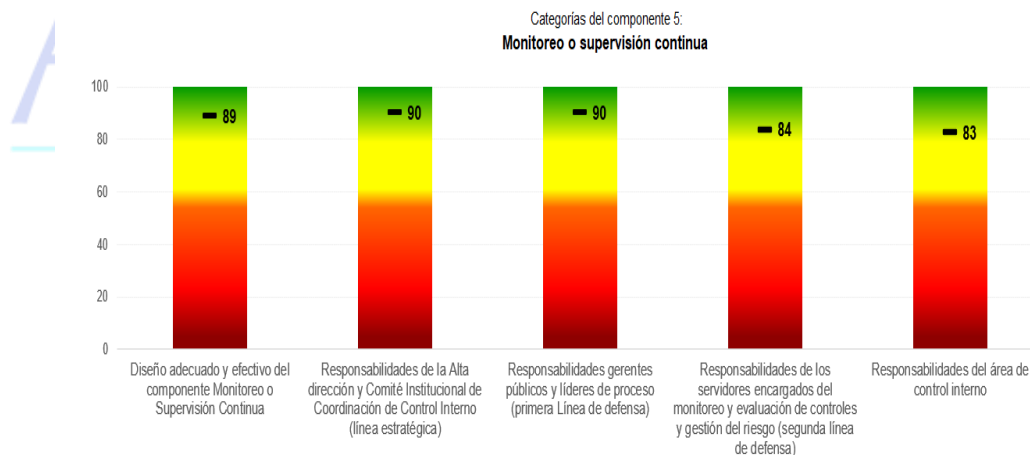
Gráfica 34 Calificación Información y Comunicación.



- Efectuar el control a la información y la comunicación organizacional.
- Asignar las responsabilidades en relación con las líneas de defensa del MECI.

5. Monitoreo o supervisión continua

Gráfica 35 Calificación Monitoreo.



- Implementar las actividades de monitoreo y supervisión continua en la entidad.
- Aplicar evaluaciones continuas y/o independientes para determinar el avance en el logro de la Meta estratégica, los resultados y los objetivos propuestos, así

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 73 de 74

como la existencia y operación de los componentes del Sistema de Control Interno.

- Evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas.

Conclusiones:

Aguas del Cesar ha avanzado en la implementación del MIPG, consolidando prácticas de gestión y fortaleciendo procesos clave. Sin embargo, persisten brechas estructurales que requieren acciones integrales para alcanzar la madurez del modelo.

En Talento Humano, la entidad cuenta con instrumentos formales (PIC, bienestar, capacitación, entre otros), pero necesita fortalecer la evaluación del desempeño, la apropiación del Código de Integridad y la alineación del talento con los objetivos estratégicos.

En Direccionamiento Estratégico y Planeación, la entidad ha logrado articular sus planes con el objeto social y el PDA, pero requiere mejorar la medición de resultados, la trazabilidad de metas y la integración de riesgos en la planeación.

En la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la entidad aún trabaja con el PAAC, ya que no ha adoptado el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Se recomienda avanzar en la transición normativa, dado que el FURAG y el MIPG evalúan bajo el marco del PTEP. La apropiación del Código de Integridad también requiere fortalecimiento.

En Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, la entidad realiza seguimiento, pero este se concentra en procesos misionales. Es necesario ampliar la medición a procesos de apoyo, fortalecer el análisis de brechas y consolidar un tablero integral de indicadores.

En Gestión Documental, la entidad cuenta con algunos instrumentos (TRD, FUID, PINAR, normalización documental), pero estos no están aprobados ni reflejan la realidad del proceso. Se requiere actualizar el PGD, elaborar el SIC, revisar la TRD y avanzar hacia la gestión electrónica de documentos.

En Gestión del Conocimiento y la Innovación, la entidad genera información valiosa, pero no la sistematiza ni la convierte en conocimiento institucional. Se

	INFORME AUTODIAGNÓSTICO MIPG AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.	Versión: 1
		Fecha: noviembre 2025
		Página 74 de 74

requiere crear repositorios, metodologías de lecciones aprendidas y productos innovadores para los grupos de valor.

En Control Interno, existe un sistema funcional, con Comité activo y matriz de riesgos institucional. Sin embargo, se deben fortalecer los controles tecnológicos, formalizar las líneas de defensa del MECI, actualizar el mapa de riesgos de corrupción y mejorar la apropiación del ambiente de control.

En Servicio al Ciudadano, la entidad cuenta con canales de atención y acciones de accesibilidad, pero no mide la percepción ciudadana, no evalúa el desempeño de los servidores en servicio y no dispone de mecanismos para atención en lenguas nativas.

En Participación Ciudadana, existen mesas técnicas permanentes y trabajo comunitario, pero no se han desarrollado ejercicios de rendición de cuentas ni planes participativos formales. Es necesario consolidar un Plan de Participación y mecanismos de retroalimentación.

En Gobierno Digital, el autodiagnóstico evidencia un rezago importante en PETI, interoperabilidad, digitalización de trámites, accesibilidad web y seguridad digital. La entidad debe priorizar la formulación del PETI, la inscripción de trámites en SUIT y la adopción de servicios ciudadanos digitales.

En conjunto, Aguas del Cesar cuenta con bases sólidas para avanzar hacia un modelo de gestión moderno, transparente y orientado al ciudadano, pero requiere fortalecer la articulación entre dimensiones, mejorar la cultura organizacional y consolidar instrumentos tecnológicos y de control.

La implementación del MIPG debe asumirse como un proceso continuo, transversal y estratégico, que permita a la entidad mejorar su desempeño, aumentar la confianza ciudadana y garantizar la prestación eficiente y transparente del servicio público

Fin del documento

Proyectó: JANOS CONSULTORES
JULIE PORRAS RUIZ – ASESOR EXTERNO