

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



VIGENCIA 2022

Calle 5 No 4-88 – Telefax (098) 2479839 - Carmen de Apicalá, Tolima - Colombia.
<http://daquassaesp.blogspot.com> E-mail: daquassaesp@gmail.com

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	NORMATIVIDAD	3
3	OBJETIVO GENERAL	8
4	OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
5	ALCANCE	9
6	METODOLOGIA	9
7	MISION INSTITUCIONAL DAGUAS S.A E.S.P.	10
8	VISION INSTITUCIONAL DAGUAS S.A E.S.P.	10
9	MODALIDADES DE CORRUPCIÓN.....	10
10	DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN	11
11	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DAGUAS S.A. E.S.P	12
11.1	PRIMER COMPONENTE: GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION.....	12
11.1.1	Política de Administración de Riesgos.....	13
11.2	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.	21
11.2.1	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.....	21
11.2.2	FACTORES INTERNOS	22
11.2.3	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	23
11.3	TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	26
11.3.1	ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	27
11.4	CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	35
11.4.1	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	37
11.5	QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	40
11.5.1	El derecho de acceso a la información pública.....	40
11.6	SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES	44

1 INTRODUCCIÓN

La empresa de servicios públicos DAGUAS S.A E.S.P, comprometida en fortalecer su Gestión Institucional, generar confianza a los Usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y a la ciudadanía en general, promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos, formula y establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales, en busca de mitigar la presencia de factores de corrupción, debe partir inicialmente del análisis del concepto y combatir frontalmente las prácticas corruptas, a través de acciones orientadas a prevenir los riesgos de corrupción, mejorar la relación de los usuarios con la Empresa y fomentar la transparencia y visibilidad en todas sus actuaciones.

El presente Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, permite la modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, indicando acciones que se deben desarrollar para una gestión transparente y con alta participación de la ciudadanía. Según lo establecido por el Decreto 124 de 2016, contiene seis (6) componentes para abordar el problema de la corrupción a saber: 1) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, 2) Racionalización de trámites, 3) Rendición de Cuentas, 4) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública y 6) Iniciativas Adicionales.

2 NORMATIVIDAD

Actualmente el Plan anticorrupción y de atención ciudadano está regido por la siguiente normatividad:

Constitución Política de Colombia (Artículo 20): “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”

Ley 489 de 1998: “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.” En el artículo 33 establece “Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.”

Ley 872 de 2003: "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios". En el literal d) del artículo 5 establece “Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema”.

Decreto 3622 de 2005: “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo

referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.”, en su artículo 7 establece que: “c) La democratización de la administración pública. Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad;”

Decreto 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”

Ley 1474 de 2011: “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” en su artículo 73 establece “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. “, y el artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de

acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. “

Ley 1508 de 2012: “Por la cual se establece el régimen jurídico de las Asociaciones Público-Privadas, se dictan normas orgánicas de presupuesto y se dictan otras disposiciones.”

Decreto 1467 de 2012: “Por el cual se reglamenta la Ley 1508 de 2012.”

Decreto 2641 de 2012: “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”

Decreto Ley 019 de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Ley 1712 de 2014: “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”

Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

Decreto 1081 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

Decreto 1166 de 2016: “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del Libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.”

Decreto 124 de 2016: “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Decreto 1499 de 2017: “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

Decreto 612 de 2018: “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.”

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Documento que establece los lineamientos y pautas para formular y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción, Versión 2, 2015.

3 OBJETIVO GENERAL

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con las actividades a ejecutar en el año 2022, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 para promover la cultura de prevención frente a posibles actos de corrupción que se puedan presentar y afecten los intereses de la empresa, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo; así como fortalecer la atención al ciudadano, racionalizar los trámites y generar valor a los grupos de interés, brindando información ágil, clara y transparente sobre la gestión de la empresa.

4 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley
- Mitigar y gestionar el riesgo de corrupción, a partir de su identificación, manejo y seguimiento continuo.
- Desarrollar estrategias para la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción.
- Desarrollar, ejecutar y realizar seguimiento a una política eficiente para la administración de los riesgos identificados en la Empresa de Servicios Públicos

- Daguas S.A E.S.P.
- Entregar información oportuna, clara y sencilla mediante diferentes canales de comunicación entre la empresa y la ciudadanía.
 - Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.
 - Racionalizar los trámites al interior de la empresa como parte del proceso de eficiencia administrativa.
 - Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a los grupos de interés.
 - Establecer acciones encaminadas a garantizar la eficiencia en la Atención al Ciudadano.
 - Velar por el derecho de acceso a la información y fortalecer los medios de acceso físico y electrónico.
 - ✓ Desarrollar actividades enfocadas al fortalecimiento de la gestión ética.

5 ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son aplicables a todos los procesos y dependencias de la Empresa de Servicios Públicos Daguas S.A E.S.P, con el fin de que contribuyen a la ejecución de la misión institucional.

6 METODOLOGIA

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos Daguas S.A E.S.P, se tomó como base la Ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios, en especial el Decreto 2641 de 2012, donde se encuentra la estructura del Plan, así mismo se tomaron las directrices expuestas por Departamento Administrativo de la Función Pública

(DAFP), en su guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”,

7 MISION

La prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, teniendo como principales objetivos la calidad y la continuidad en la prestación del servicio, con especial protección del medio ambiente, aplicando los principios de eficiencia, eficacia y ética, con un sistema tarifario justo, mejorando la cobertura para contribuir en el desarrollo de la comunidad, la empresa y nuestro talento humano

8 VISION

La empresa se ha proyectado para consolidarse buscando ser líder en la prestación de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo; en desarrollo de la imagen corporativa y como ejemplo regional dentro de los principios de Eficiencia, Eficacia y Transparencia, con calidad y responsabilidad destacándose por su rentabilidad, economía y control de recursos, creando sentido de pertenencia a nivel interno y externo.

9 MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo.

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Algunas

legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona. El soborno también es conocido como cohecho o, en el lenguaje coloquial, coima. Se trata de un delito cuando un funcionario público acepta o exige una dádiva para concretar una acción u omitirla.

El **cohecho** también puede aparecer entre particulares, como cuando el gerente de una compañía soborna a un empleado de una empresa competidora para que le revele secretos de ésta. Cabe destacar que el cohecho es un delito y está penado por la ley, pero además implica una falta ética.

10 DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

Como mecanismo previo para orientar la elaboración del Plan Anticorrupción, se realizó un diagnóstico general de la Empresa de Servicios Públicos Daguas S.A E.S.P con el fin de identificar a groso modo las debilidades y las fortalezas, según sean internas o externas a la empresa

No.	DEBILIDADES
1	Baja interacción con la comunidad por medio de canales de comunicación
2	Desactualización de Manuales
3	sistemas de información desactualizados

No. FORTALEZAS

- 1 Experiencia de la Gerencia y el equipo de trabajo
- 2 Se viene implementado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- 3

11 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DAGUAS S.A. E.S.P



AS
OFICIAL
Desempeño, competitividad y calidad de vida
Vigilado por la SSPD

11.1 PRIMER COMPONENTE: GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION.

El Mapa de Riesgos es un instrumento de gestión que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, se debe publicar en la página web y a partir de la fecha de publicación cada

responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es de aclarar que esta estrategia no constituye el Mapa de Riesgos de Corrupción; para la elaboración de este último, se debe remitir al documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

11.1.1 Política de Administración de Riesgos.

La Política de Administración de Riesgos es un propósito de la Empresa DAGUAS S.A E.S.P y hace referencia al propósito de gerencia Gestionar el Riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (I) Objetivos que se esperan lograr, (II) Estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (III) Acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (IV) Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

DAGUAS S.A. E.S.P

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

OBJETIVO: Construir estrategias institucionales en la Empresa de Servicios Publicos DAGUAS S.A. E.S.P, encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, en razón de prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, así como que faciliten el acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; enfocada en a la prestación de servicio públicos de calidad para la vigencia 2022.

IDENTIFICACION			ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
CONTEXTO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	VALORACION	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No	DESCRIPCION			TIPO DE CONTROL				
Incumplimiento de normas y procedimientos para favorecer a terceros	Desconocimiento de las normas y procedimientos por parte de los funcionarios.	1	Insatisfacción ciudadana con la gestión de la Entidad.	Probable	Moderado	Controles Preventivos	Evitar el Riesgo	Socializar y publicar procesos y procedimientos	Dirección administrativa y talento humano / Control Interno	No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas.

	Falta de moral y ética por parte de funcionarios.	2	Denuncias, Investigaciones y Sanciones para la Entidad y el Representante legal.	Probable	Mayor	Controles Preventivos	Reducir el riesgo.	socializar y publicar el código de Integridad.	Jefe división administrativa y talento humano / Control Interno	No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas.
	Tramites confusos, complicados y dispendiosos	3	Deterioro de la imagen de la Entidad.	Probable	Mayor	Controles Preventivos	Reducir el riesgo.	Socializar y publicar procesos y procedimiento	Jefe división administrativa y talento humano / Control Interno	No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas.
	Falta de sentido de pertenencia y respeto por la función publica	4	1. Investigaciones y sanciones por parte de los entes de control. 2, Deterioro de la imagen institucional e inconformismo de la comunidad	Posible	Mayor	Controles correctivos	Evitar el Riesgo	1. Sensibilizar a las veedurías ciudadanas para incrementar su participación 2. Realizar sensibilizaciones sobre Código Único Disciplinario y régimen	Jefe división administrativa y talento humano	Acciones de Sensibilizaciones a veedores programadas* 100 / acciones de sensibilización programadas

Uso indebido del poder o posición privilegiada para favorecer a terceros	Amiguismo y ofrecimiento de prebendas para el funcionario	6 5		Posible	Mayor	Controles correctivos	Evitar el Riesgo	de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de interés.		
	Insuficiente control en el desarrollo de algunas tareas y actividades de selección y clasificación	7		Posible	Mayor	Controles correctivos	Evitar el Riesgo	de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de interés.	Jefe división administrativa y talento humano	Sensibilizaciónes sobre código unido disciplinario 100%/ sensibilizaciónes programadas
	Subjetividad y discrecionalidad en los criterios de acceso de clasificación, calificación y selección en	8	Información alterada y errónea	Posible	Mayor	Controles correctivos	Evitar el Riesgo	1.Mantener actualizado el registro de usuarios de 2. Establecer condiciones	Dirección administrativa y talento humano Dirección tecnologías de la	Sensibilizaciónes sobre código unido disciplinario 100%/ sensibilización

	distintos programas y procesos.							para el manejo de claves y equipos por personal no asignado. 3. Establecer programación de back up según las necesidades del proceso	información y comunicación	es programadas Listado de usuarios de red actualizado Documento de socialización
	Ausencia de seguimiento y control en bases de datos y otros tipos de archivos digitales.	9		Casi seguro	Mayor	Controles correctivos	Reducir el riesgo.			
Perdida, adulteración, manipulación, de información	Prácticas inescrupulosas e inmorales de algunos funcionarios	13	Perdida de garantías en procesos e investigaciones	Probable	Moderado	Controles Preventivos	Evitar el Riesgo	1. Mantener actualizado el registro de usuarios de red 2. Socializar la política de seguridad de la información 3. Establecer condiciones para el manejo de claves y equipos por personal no	Dirección tecnologías de la información y comunicación Dirección administrativa y talento humano / Control Interno Dirección administrativa y talento humano / Control Interno	Copias de seguridad realizadas a los equipos de la Entidad // total de Copias de seguridad programadas. No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas. No. De socializaciones

	1. Interés particular por parte del servidor para sacar beneficio económico.	14	1. Perdida de la credibilidad en la Entidad y sus funcionarios 2. Investigaciones por parte de los entes de control.	Probable	Mayor	Controles correctivos	Reducir el riesgo.	asignado. 4. Establecer programación de back up según las necesidades del proceso 1. Socialización del código de integridad 2.		Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas.
	2. Desconocimiento de la ciudadanía de la gratuidad de los tramites y servicios	15	1. Perdida de la credibilidad en la Entidad y sus funcionarios 2. Investigaciones por parte de los entes de control.	Probable	Mayor	Controles correctivos	Reducir el riesgo.	Divulgación de la gratuidad de los servicios 1. Socialización del código de integridad 2. Divulgación de la gratuidad de los servicios 1. Socialización del código de integridad 2.	Dirección administrativa y talento humano / Control Interno Dirección administrativa y talento humano / Control Interno	No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas. No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas.
	3. Falta de ética del funcionario publico	16	1. Perdida de la credibilidad en la Entidad y sus funcionarios 2. Investigaciones por parte de los entes de control.	Probable	Mayor	Controles correctivos	Reducir el riesgo.	1. Socialización del código de integridad 2. Divulgación de la gratuidad de los servicios	Dirección administrativa y talento humano / Control Interno Dirección administrativa y talento humano / Control Interno	No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas. No. De socializaciones Programadas / Total de Socializaciones Ejecutadas.

			<p>1. Perdida de la credibilidad en la Entidad y sus funcionarios</p> <p>2. Investigacion es por parte de los entes de control.</p>				<p>1 .Socialización del código de integridad</p> <p>2. Divulgación de la gratuidad de los servicios</p>		
Posible cobro por realización de tramites y/o prestación de servicio			<p>1. Perdida de la credibilidad en la Entidad y sus funcionarios</p> <p>2. Investigacion es por parte de los entes de control.</p>				<p>1 .Socialización del código de integridad</p> <p>2. Divulgación de la gratuidad de los servicios</p>		



11.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Sin embargo, las empresas de servicios públicos, para dar cumplimiento al trámite, deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión.

La empresa DAGUAS S.A. E.S.P, busca permanentemente facilitar a sus suscriptores, usuarios y partes interesadas el acceso a los trámites y servicios que ofrece y dentro de sus políticas de operación busca implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

11.2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES.

Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

11.2.2 FACTORES INTERNOS

Pertinencia de la existencia del trámite: Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

Auditorías internas: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.

Complejidad del trámite: Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

Costos: Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

Tiempos de ejecución: Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar la imagen institucional y la calidad del servicio, como, por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otros.

Adicionalmente, las entidades pueden establecer:

Acuerdos de nivel de servicio: Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.

11.2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Normativa: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

- Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos.

Eliminación por norma: Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.

Traslado de competencia a otra entidad: Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.

Fusión de trámites: Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.

- Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
- Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Se destacan:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.

Interoperabilidad: Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

- Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.
- Cadena de trámites: Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- Ventanilla única virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.
- Con base en lo expuesto, las entidades deben elaborar la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.

Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.

Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.

Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.

Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.

Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.

Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.

Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

11.3 TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS.

según el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, Documento COMPES 3654 de 2010 y el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es “un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional, territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”.

La rendición de cuentas tiene como finalidad de la Rendición de Cuentas es responder ante el ciudadano por la gestión, las obligaciones y deberes que tenemos como empresa, y permitir el espacio para que la comunidad participe y de este modo

afianzar la relación Empresa-Comunidad la cual ayuda a fortalecer la confianza en la comunidad y obtener el reconocimiento por una labor transparente y de calidad.

11.3.1 ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- ✓ **El elemento información:** hace a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

- ✓ **El elemento diálogo:** se refiere a la sustentación, explicación y/o justificación de respuestas de la entidad ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- ✓ **El elemento incentivo:** son los premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos

y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.



Elementos	Producto o entregable	Actividades	Aprentamiento	Etapas de la Rendición de Cuentas				Dependencia Responsable
				Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación	
INFORMACIÓN	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Conformar un equipo de trabajo, con miembros entre las diferentes áreas misionales y de apoyo, que articule los ejercicios de rendición de cuentas al interior de la entidad.	X					Jefe administrativa y talento humano / MIPG / Control Interno
	Estrategia de caracterización implementada al interior de DAGUAS S.A. ESP	Elaborar documento de caracterización de los grupos de valor			X			Jefe administrativa y talento humano
	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Divulgar la información sobre la gestión de DAGUAS S.A. ESP				X		Jefe administrativa

	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicar por medio del portal web los logros y resultados.			X			Jefe administrativa
DIÁLOGO	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Participar en eventos de diálogo sobre la gestión de la entidad con la Alcaldía Municipal.				X		Jefe administrativa y talento humano / MIPG
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Promover veedurías o grupos de valor para la prestación del servicio.			X			Jefe administrativa y talento humano / MIPG

	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad		X				Jefe administrativa
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Diseñar protocolo para la identificación y el seguimiento de los compromisos derivados de los espacios de diálogo		X				MIPG / Control Interno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe de Gestión primer semestre				X		Jefe administrativa

RESPONSABILIDAD	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.						X	Jefe administrativa / MIPG
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Elaborar y divulgar a los grupos de valor el documento con análisis y evaluación de los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.						X	Jefe administrativa / MIPG

	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos (<i>Informe de mapa de riesgos de corrupción</i>)					X	Control Interno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación anual Informe de cierre de gestión (2022)					X	Jefe administrativa / MIPG
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Publicación Informe audiencia de rendición de cuentas					X	Jefe administrativa / MIPG

	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan				X		Control Interno
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Elaborar y publicar informe de rendición de cuentas de acuerdo a los lineamientos establecidos en el MURC del DAFP.				X		Jefe administrativa y talento humano / MIPG
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios de diálogo.					X	Control Interno

11.4 CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.

De otra parte, se sugiere realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar. Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación.

Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de

su población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes.

para el caso particular, DAGUAS S.A E.S.P ofrece en su sede y a través de distintos canales de atención, bajo los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de sus usuarios.

En nuestra entidad de Servicios Públicos la gestión de todos los funcionarios sin importar cargo y dependencia está enmarcada por un compromiso de transparencia en la relación permanente con el cliente, en la que cada contacto con él se regirá por el principio de la satisfacción como fin básico y propiciará de manera permanente información clara, precisa, transparente y oportuna en torno a sus requerimientos y actuaciones frente a La Empresa.

Nos enfocamos en temas transversales como: la facilidad de acceso a los canales de atención, el compromiso con la calidad en cada uno de los servicios que ofrecemos, la amabilidad del personal, y cumplimiento de la normatividad asociada a ellos.

Dentro de la planeación del proceso se estructura un plan de atención al cliente, alineado con los objetivos organizacionales, la normatividad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas, todo para la satisfacción de nuestros clientes.

Se han venido fortaleciendo los canales de atención mecanismo para mejorar la atención al ciudadano y asegurar la consistencia de la información clara y concisa que se entrega al cliente.

11.4.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- ✓ Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- ✓ Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- ✓ Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

DAGUAS

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Dependencia Responsable
			1	2	3	
Normativo y procedimental	Reingeniería de Procesos institucionales adelantada	Revisar los procedimientos internos asociados al proceso de servicio al ciudadano	X			Jefe administrativa / MIPG
Fortalecimiento de los canales de atención	Canal de atención virtual optimizado	Disponer para los grupos de valor un espacio de consulta ágil (estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositijs del portal)	X	X	X	Jefe administrativa

	Canal de atención virtual optimizado	Apoyar la generación de opciones de consulta ágil para: estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositos del portal	X	X	X	Jefe administrativa
	Canal de atención virtual optimizado	Implementar linea de whatsapp para la atencion de PQRSD	X	X	X	Jefe administrativa
Talento Humano	Plan Estrategico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan a cursos: " en Habilidades para profesionales en la atención al público". Esto con el fin de desarrollar habilidades claves en la atención al público; tales como: La capacidad resolutive, la flexibilidad, la comunicación empática y la gestión del estrés.		X	X	Jefe administrativa
	Plan Estrategico de Talento Humano ejecutado	Ofrecer para que los servidores y contratistas cursos o talleres en Transparencia y AntiCorrupción. Esto con el fin de introducir al personal en el estudio de la lucha contra la corrupción y por la transparencia, desde una perspectiva de ética pública ciudadana.	X		X	Jefe administrativa y talento humano

	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción" impartido por Udemy; con el fin de fortalecer la cultura de la legalidad y la ética de lo público.	X		X	Jefe administrativa y talento humano
	Plan Estratégico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Servicio al cliente", dirigido por el SENA; FUNCION PUBLICA, ARL, esto con el fin de capacitar a los servidores públicos en un nuevo servicio de atención al cliente que permita ampliar la comunicación, resolviendo diferentes aspectos originados de un problema o inconformidad de un producto, logrando impactar positivamente la productividad y la competitividad de DAGUAS S,A. E.S.P		X	X	Jefe administrativa y talento humano
	Plan Estratégico de Talento Humano Ejecutado	Desarrollar campañas de difusión del Código de Integridad, con el fin de que se conozcan y se apropien para mejorar la vocación del servicio en los servidores públicos de DAGUAS S,A. E.S.P	X	X		Jefe administrativa y talento humano / MPG

11.5 QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

11.5.1 El derecho de acceso a la información pública.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública. Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Cuatrimestre			Dependencia Responsable
			1	2	3	
Lineamientos de Transparencia Activa	Servicios tecnológicos y de Información actualizada	Implementar los requerimientos planteados para FURAG y SIGEP	X	X	X	Jefe administrativa / MIPG / Control Interno
	Plan anual de adquisiciones gestionada	Modificar, actualizar y aprobar el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) 2022, de acuerdo con las necesidades de la entidad.	X	X	X	Jefe administrativa y financiera – contador – auxiliar contable
	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	Publicar el plan de auditorías e informes generados del plan	X	X	X	control interno
	Política de control interno evaluada bajo los resultados FURAG	Elaborar y difundir el informe de evaluación de la política de control interno		X	X	control interno

	Estados financieros publicados	Informe de los estados financieros publicados	X	X	X	Contador – axiliar contable
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Implementar la política de seguridad y privacidad de la información, según lo establecido en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2022	X	X	X	Dirección tecnologías de la información y comunicación
	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Implementar la política de seguridad y privacidad de la información, según lo establecido en el Plan de Seguridad y Privacidad de la Información 2022		X	X	Jefe administrativa
Información	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada				
			X	X	X	

Criterio diferencial de accesibilidad	Estrategia de sensibilización para el uso de apropiación de los datos diseñada e implementada Estrategia de integración población en condición de discapacidad	Actualizar y divulgar política de protección de datos personales y política de seguridad de la información Verificación del cumplimiento de los requerimientos legales vigentes para el acceso a la población en condición de discapacidad	X	X	X	Dirección tecnologías de la información y comunicación Dirección administrativa y talento humano / MIPG
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	PQRSD atendidas en los términos de ley	Publicación trimestral informe PQRSD	X	X	X	Control Interno
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Cumplimiento ley de transparencia y acceso a la información	Monitorear y socializar el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información.		X	X	Dirección tecnologías de la información y comunicación

11.6 SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se sugiere Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

SEGUIMIENTO: se deberá hacer seguimiento a los mapas de riesgo por parte de la Entidad Territorial por los menos dos (2) veces al año, esto es con corte a junio 30 y diciembre 31 de 2022.

Elementos	Producto o entregable	Actividades	SEMESTRE		Dependencia Responsable
			1	2	
Promoción efectiva de la participación ciudadana	Multiplicadores en control social formados a través de programas presenciales y virtuales	Priorizar contenidos de formación de Control Social, para fortalecer la Red Apoyo a las Veedurías Ciudadanas.		X	Jefe administrativa y talento humano / MIPG
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Promover veedurías de grupos de valor de los proyectos de DAGUAS S.A. ESP	X		Jefe administrativa y talento humano / MIPG
	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Definir espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio	X		Jefe administrativa y talento humano / MIPG

OSCAR IVAN CARABALI COLLANTES
Gerente

MELIDA LEAL
Jefe División Administrativa

PROYECTÓ / PAULA ANDREA SOLANILLA

