

PLAN
ANTICORRUPCION Y
DE ATENCION AL
CUIDADANO

VIGENCIA 2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS GENERAL.....	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. ALCANCE.....	5
5. MISION.....	5
6. VISION.....	6
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
8. PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA.....	8
9. PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	9
10. MARCO NORMATIVO.....	10
11. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:.....	12
11.1 COMPONENTES GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION.....	14
11.2. COMPONENTES RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
11.2.1 IDENTIFICACION TRAMITES.....	17
11.3 COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS.....	21
11.3.1 ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
11.4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	23
11.4.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	25
.....	26
11.5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	27
11.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.....	29
12. SEGUIMIENTO.....	29

INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS 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, como estrategia para 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, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 73 de la 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 y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas u oficial, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

2. OBJETIVOS GENERAL

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, para la vigencia 2023, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en la misma, para prevenir y controlar situaciones de riesgos de corrupción y de esta forma la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área de cobertura, sean eficientes y con prácticas transparentes, garantizando la confianza y bienestar a todos los usuarios del municipio de Carmen de Apicalá.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de estos, así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Promover mecanismos, estrategias y alarmas orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la empresa.
- Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa, a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación de trámites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir gastos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios internos y externos beneficiados con los servicios de la empresa.

- Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.
- Garantizar de manera oportuna, clara y concisa la información requerida por los suscriptores y usuarios, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación de la gestión realizada por la empresa como mecanismo de rendición de cuentas permanente con los ciudadanos.
- Establecer acciones encaminadas a garantizar la eficiencia en la Atención al Ciudadano, el SERVIDOR PÚBLICO ES LA REPRESENTACIÓN DEL ESTADO.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de pago y a denunciar los actos corruptos, como instalaciones de acueducto sin la autorización de la Entidad, beneficiando a toda la ciudadanía en la mejora de ingresos que se retribuyen en un servicio de calidad y eficiencia.

DAGUAS

4. ALCANCE

Las medidas, mecanismos y estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados por todos los funcionarios que integran la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial. En sus procesos y procedimientos al interior de la Entidad, mejorando la imagen corporativa de la misma ante la comunidad Carmelitana y la región.

5. 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.

6. 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.

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Alcance de la Auditoría.** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de esta.
- **Audidores Externos.** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.
- **Audidores Internos.** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.
- **Auditoría de Gestión u Operacional.** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.
- **Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.
- **Control Administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.
- **Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

- **Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- **Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.
- **Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.
- **Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.
- **Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- **Informe de Auditoría.** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.
- **Limitaciones al alcance de la auditoría.** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.
- **Normas de Auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.
- **Normativas:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.
- **Objetividad (evidencia objetiva).** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.
- **Objetivo de la auditoría.** Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría
- **Administrativas:** 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.

8. PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA

Los principios éticos y rectores de la Empresa de Servicios Públicos de DAGUAS S.A. E.S.P.” están adoptados mediante el documento “PRINCIPIOS Y VALORES RECTORES INSTITUCIONALES – A.01.02.OD.09”

- **RESPONSABILIDAD:** Es un valor ético que implica el compromiso de los directivos y funcionarios de DAGUAS E.S.P.OFICIAL, en el cumplimiento de sus funciones y actividades establecidas en la normatividad vigente, en los estatutos de la empresa, en el reglamento interno de trabajo y en el código de ética encaminados a fortalecer la Misión de la empresa y satisfacer las expectativas, prioridades, de los grupos de interés: Clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general y la conservación del medio ambiente.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Es la condición de trabajo utilizada por DAGUAS S.A. E.S.P. Oficial, que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite una retroalimentación de conocimientos, apoyo, generando buenos resultados en las tareas asignadas, es un engranaje de talentos y recursos para la Empresa y su resultado final es el capital humano.
- **EFICIENCIA Y EFICACIA:** Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de continuidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a la comunidad bajo los principios de desempeño, competitividad, honestidad, transparencia y calidad de vida.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es un comportamiento pilar en DAGUAS S.A. E.S.P, que busca siempre el crecimiento personal y profesional; permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas responsables de trabajo en equipo para una vida laboral saludable.
- **LIDERAZGO:** Estamos comprometidos en dar ejemplo, influyendo positivamente en la sociedad para crear un tejido social, económico y político con responsabilidad, generando impacto en las nuevas generaciones,

conservando los recursos naturales para lograr un equilibrio HOMBRE-NATURALEZA.

- **CREATIVIDAD:** Nuestra capacidad de innovación, acciones y estrategias nos permite transformar nuestro entorno por medios de soluciones originales, funcionales y practicas a los problemas convirtiéndolos en aprendizaje.
- **EXCELENCIA:** Perseguimos incasablemente la calidad con disciplina en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario la responsabilidad para lograr los objetivos y metas para dar continuidad como operadores de los servicios públicos domiciliarios.

9. PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa observara los siguientes principios en la atención al usuario:

- **SERVICIO DE CALIDAD:** La Empresa y su personal deberá prestar un servicio de estandarización y efectividad, basado en una administración abierta a los cambios tecnológicos, con respeto, cortesía, objetividad e imparcialidad.
- **LEGALIDAD:** la Empresa actuara conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la Normatividad vigente aplicable a la empresa.
- **IGUALDAD:** La empresa respetara el principio constitucional de la igualdad, garantizando el trato no discriminatorio a sus usuarios según los términos establecidos en la ley.
- **COHERENCIA:** la empresa actuará de forma lógica en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

10. MARCO NORMATIVO

En la Empresa de Servicios Públicos de DAGUAS S.A. E.S.P.", se implementa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano basándose en las siguientes normas legales:

- En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993 – Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 1150 de 2007 – Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos Públicos.
- 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. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

- Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
- Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión 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 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014: por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, en cuanto a su estructura, módulos, componentes y elementos.
- Ley 1437 de 2011 –Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2641 de 2012, que reglamento la Ley 1474 de 2011

- 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 4632 de 2011 – Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- Decreto 0019 de 2012 - Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

11. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como “toda posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y, en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de DAGUAS S.A. E.S.P.”, a partir de la entrada en vigencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuenta con las bases para el desarrollo de una política institucional de administración de riesgos; en tal sentido nos comprometemos a preservar la eficacia en el desarrollo de los procesos, así como con la protección y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un sistema de administración del riesgo de corrupción que permita prevenir la ocurrencia de eventos que coloquen en peligro el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

En este sentido, para establecer las causas es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las FORTALEZAS (Factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizando a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros. Se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los resultados de los componentes de ambiente de control, estructura organizacional,

modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos entre otros.

DEBILIDADES

- Baja interacción con los suscriptores y usuarios por medio de canales de comunicación
- Implementación de Manuales
- Sistemas de información desactualizados

FORTALEZAS

- Experiencia de la gerencia y el equipo de trabajo
- Se viene implementando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Existe una clara división funcional de actividades.
- Ubicación de las instalaciones con su respectiva ventanilla única, atención al usuario PQRS
- Pagos electrónicos PSE a nivel nacional, puntos GANA GANA a nivel Departamental
- Página WEB con información
- Personal calificado para su respectivo perfil profesional.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DAGUAS S.A. E.S.P



11.1 COMPONENTES 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”.

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, con estas herramientas, se realice un monitoreo a los controles establecidos para corregir 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.

COMPONENTE 1				
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A.				
OBJETIVO	Seguimiento y evaluacion a la implementacion y efectividad de las politicas			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Subcomponente Política de Administracion del Riesgo	1. Creacion y validacion de la nueva Política de Administracion del Riesgo	elaboracion y socializacion del Política de Administracion del Riesgo	Jefe de Divicion Administrativa Financiera	30/04/2023
	1.2. Socializacion de la politica de gestion del riesgo	Evidencias de la socializacion de la politica	lideres de los procesos	31/08/2023
2. subcomponente construccion mapa de riesgo	2. actualizar el mapa de riesgo de corrupcion	Mapa de Riesgo de Corrupcion ajustado y actualizado	lideres de los procesos	30/05/2023
3. subcomponente consulta y divulgacion	3.1. Publicar en la pagina web de la entidad el mapa de Riesgo de Corrupcion	Publicacion mapa en web	lideres de los procesos	30/04/2023
	3.2 socializar la metodologia de gestion del Riesgo y mapa de riesgo de corrupcion	Mapa de riesgo de corrupcion socializado al 100% de los lideres de los procesos	lideres de los procesos	30/04/2023
4. subcomponente monitoreo y revision	4.1. verificar el cumplimiento e impacto de las medidas adoptadas para mitigar el riesgo de corrupcion	informes por la oficina de control interno	Oficina de control Interno	31/08/2023
5. subcomponente seguimiento	5.1. Consolidar la cultura de la administracion del riesgo en la Institucion mediante la socializacion del codigo de Etica, Integralidad	Elaboracion y Socializacion por los Responsables de los procesos de las diferentes Areas de la institucion	lideres de los procesos	30/06/2023

11.2. COMPONENTES 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 con sus deberes.
- 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 IDENTIFICACION TRAMITES.

Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de gastos, 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 y gastos.
 - 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.

COMPONENTE 2				
RACIONALIZACION DE TRAMITES				
OBJETIVO	Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los tramites y servicios que brinda la empresa			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Subcomponente Identificacion de tramites	Identificar los tramites	Inventario del tramite de servicios	Jefe de Division Administrativa Financiera, Ventanilla Unica Atencion al Cliente	30/04/2023
2. subcomponente Priorizacion de Tramites	2.1 Priorizacion de tramites	Identificar tramites de alto impacto y priorizar, de acuerdo a las quejas, reclamos y denuncias que realizalos usuarios	Jefe de Division Administrativa Financiera, Ventanilla Unica Atencion al Cliente	31/12/2023
	2.2 documentar el procedimiento de tramites y procesos Administrativos	Procedimientos de Respuesta de quejas y PQR	Jefe de Division Administrativa Financiera, Ventanilla Unica Atencion al Cliente	31/12/2023
3. subcomponente Racionalizacion de tramites monitoreo y revision	3.1 optimizacion de tramites del ciudadano pagina web	implementar acciones de racionalizacion que incorpore el uso de la tecnologia de la informacion	Jefe de Division Administrativa Financiera, Ventanilla Unica Atencion al Cliente	31/12/2023

11.3 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 responder ante los usuarios 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 y obtener el reconocimiento por una labor transparente, de calidad y continuidad en los servicios



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 veracidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés general.

Esta información debe ser de fácil comprensión 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. Tanto los usuarios internos como externos deben recibir la información y luego aplicarla y convertirla en formación y ejecutarla.

COMPONENTE 3				
RENDICION DE CUENTAS				
OBJETIVO	Fortalecer los escenarios de dialogo y retroalimentacion con la ciudadanía y grupos de interes para incluirlos como actores permanentes de la gestion			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Subcomponente Identificación de calidad y lenguaje comprensible	1.1 elaboracion informe de gestion de la vigencia 2022	publicacion en la pagina web	Gerencia - Jefe de Divicion Administrativa Financiera	30/04/2023
	1.2 Informe de rendicion de cuentas	publicacion en la pagina web	Gerencia - Jefe de Divicion Administrativa Financiera	30/04/2023
2. subcomponente Dialogo de Doble Via con la ciudadanía y de mas organos	2.1 Realizar audiencia Publica de rendicion de cuenta	presentaciones - lista de asistencia	Gerencia - Jefe de Divicion Administrativa Financiera	30/04/2023
3. subcomponente incentivos para motivar la cultura de la rendicion de cuentaa	3.1 presentacion periodica por parte de la gerencia de los avances del plan accion y gestion de la institucion	Presentacion a usuarios internos y extremos	Gerencia - Jefe de Divicion Administrativa Financiera	30/12/2023
4. subcomponente evaluacion y retroalimentacion de gestion institucional	4.1. estructurar carpeta de las evidencias de todas las acciones que hacen parte del procesos de la rendicion de cuenta	Carpeta con la evidencia de la documentacion presentada	Gerencia - Jefe de Divicion Administrativa Financiera	30/04/2023

11.4. 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 presta 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 de los servicios ofrecidos 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 de los servicios que deben ser optimizados.

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 una escala de valores que ofrece una 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 ha venido fortaleciendo los canales de atención al ciudadano, utilizando herramientas tecnológicas, para lograr con excelencia la información clara y concisa que se entrega a la ciudadanía en general.

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.

COMPONENTE 4				
ATENCION AL CIUDADANO				
OBJETIVO	Garantizar un servicio a la ciudadanía calido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Subcomponente estructura Administrativa y direccionamiento estrategico	1.1 Realizar informes semestrales a la alta direccion, para el avance de las metas y la toma desiciones	Informe realizado cada semestre	Jefe de Division Administrativa Financiera, Ventanilla Unica Atencion al Cliente	semestral
	1.2. conformar y operativizar el comité	Actas de comité	Gerencia - Jefe de Division Administrativa Financiera	30/06/2023
2. Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atencion al ciudadano	2.1. Revisar y Actualizar la Informacion Relacionada PQR con la atencion al ciudadano	Pagina Web	Ingeniero Sistema	30/12/2023
3. Subcomponente Talento Humano	3.1. Incluir temas mejoramiento del servicio al ciudadano	Capacitacion a usuario Internos	Talento Humano	30/12/2023
4. Subcomponente Normativo y Procedimental	4.1. Publicar en la pagina Web el Informe de PQRS	Informe	Ventanilla Unica Atencion al Cliente - Oficina Control Interno	30/12/2023
	4.2. Realizar Medicion de las Encuestas por areas	Informe	Ventanilla Unica Atencion al Cliente - Oficina Control Interno	30/12/2023

11.5. 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.

COMPONENTE 5				
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION				
OBJETIVO	Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la informacion que produce o tiene en su custodia la entidad en desarrollo de su mision			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA
1. Subcomponente Linamiento de transparencia activa	1.1. Publicar en los medios de comunicaci3n la informacion sobre la gestion de la empresa, como planes, Programas, procesos, proyectos y actividades administrativas entre otras	publicar de interes a la comunidad	Jefe de Division Administrativa Financiera	30/12/2023
2. Subcomponente linamiento de transparencia pasiva	2.1. Revisar las respuestas a las solicitudes de acceso a la informacion en los terminos establecidos en la ley (Derecho de peticiones PQR)	Responder en forma oportuna los requerimientos por los usuarios y de mas comunidad	Gerencia - Jefe de Division Administrativa Financiero	30/12/2023
3. subcomponente elaboracion los instrumentos de gestion de la informacion	3.1. Implementar el registro de activos de informacion de la empresa	Implementacion del Registro de inventario del Archivo	Gerencia - Jefe de Division Administrativa Financiero	30/12/2023
	3.2. Implementacion de las tablas de Retencion Documental	Informacion en la tablas de retencion documental	Gerencia - Jefe de Division Administrativa Financiero	30/12/2023
4. Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. Mantener actualizada la informacion de acuerdo a la ley de la Transparencia y acceso de la informacion ley 1712 de 2014	Informacion Publicada	Gerencia - Jefe de Division Administrativa Financiero	30/12/2023
5. subcomponente Monitoreo del acceso a la informacion publicidad	5.1. Realizar monitoreo a las implementacion de la ley de transparencia y acceso a la informacion	Pagina web de la Institucion informacion actualizada	sistemas - lideres de los procesos	30/12/2023

11.6 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.

12. 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 2023.


OSCAR IVA CARABALI COLLANTES
Gerentes


MELIDA LEAL
Jefe de División Administrativa