

2024

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCIÓN AL CUIDADANO**

**EMPRESA DAGUAS S.A.  
E.S.P.**

PRESENTADO POR  
**RECURSOS HUMANOS**



3202330493



contacto@daguassa.gov.co



www.daguassa.gov.co

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS GENERAL .....	2
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. PLATAFORMA ESTRATEGICA .....	4
MISIÓN .....	4
VISIÓN .....	4
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	6
7. PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA.....	7
8. PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	8
9. MARCO NORMATIVO.....	9
10. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION:.....	12
10.1 COMPONENTE GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION.....	13
10.2. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	16
10.3 COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS.....	17
10.4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	19
10.5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	21
10.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES.....	23
11. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	23
12. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN .....	23

## 1. 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 modificado por artículo 31 de la ley 2195 2022, 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.

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 2024, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y demás complementarias, 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 al interior de la empresa 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.
- 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.
- 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.
- Fortalecer los canales 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.

### 3. ALCANCE

Las medidas, mecanismos y estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados por todos los funcionarios, contratistas y proveedores en todos los procesos que componen el actuar y desarrollo del objeto social de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL.

## 4. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### MISIÓN

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.

### VISIÓN

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.

### POLÍTICA DE CALIDAD

En la Empresa de distribución de agua potable, alcantarillado y aseo del Carmen de Apicalá S.A. E.S.P., entendemos que la calidad de nuestros servicios es un derecho del usuario, y como tal, debe ser parte del estilo propio de las personas que componen nuestra organización. Nuestra vocación de servicio basada en el conocimiento técnico y la calidad, nos ha impulsado a la adopción de un modelo de gestión, basado en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con la implementación de una política de calidad que se sustenta en las siguientes premisas:

- Conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y/o usuarios, así como los requisitos pertinentes de las partes interesadas relevantes para el sistema de gestión de la calidad.
- Conocer y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que resulten de aplicación en cada caso.
- Informar a la comunidad en general, con la mayor antelación posible, las situaciones que puedan producir fallas en la prestación del servicio y minimizar así el impacto que éstas puedan tener.

- Procurar una mejora continua de la eficiencia de nuestros procesos productivos y de gestión que nos permita ser competitivos por nuestra relación Calidad - Tarifas.

Involucrar a nuestro personal, con sus aportes, en la consecución de la mejora continua. Como consecuencia de este planteamiento, nuestros esfuerzos se orientan en distintos ámbitos de actuación:

- La mejora constante de la capacitación profesional de nuestro personal mediante planes de formación anuales.
- La mejora e innovación tecnológica constante de nuestras redes e infraestructura, para la optimización de todos nuestros procesos.
- La detección de oportunidades de mejora en nuestro sistema de gestión, mediante revisiones periódicas, que garanticen su permanente adecuación e idoneidad a las exigencias de la comunidad y un entorno en constante evolución.

Esta política de calidad es parte de la política global de la Empresa, mediante las directrices definidas en su Sistema Integrado de Gestión, la Empresa de distribución de agua potable, alcantarilla y aseo de Carmen de Apicalá S.A, E.S.P. pretende alcanzar los siguientes objetivos generales:

- Ampliar la cobertura y mejorar la calidad y continuidad de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y aseo.
- Mejorar y Desarrollar continuamente el cambio de actitud hacia la excelencia y el autocontrol.
- Garantizar la sostenibilidad financiera de la Empresa.
- Mantener actualizada la Normatividad legal vigente, para los servicios de Acueducto y Alcantarillado y dar cumplimiento a la misma.
- Asegurar la satisfacción de nuestros clientes y/o usuarios en cuanto al cumplimiento de requisitos aplicables.
- Disponer de la flexibilidad suficiente para adaptarse a los requisitos de nuestros clientes y/o usuarios y demás partes interesadas en un entorno dinámico, cambiante y competitivo.
- Contar con personal con la formación y la motivación suficientes, y así conseguir la mejora de los procesos y su orientación a la satisfacción de los clientes y del propio personal.
- Preservar, incrementar y consolidar la innovación y el aprendizaje en el dominio de los procesos de gestión y operativos en un entorno de mejora

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en las actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago y en cualquier lugar, con la cabeza en alto y sin bajar la mirada.

**Honestidad:** Es el valor que mueve a una persona a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta solución.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**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.

**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.

**Riesgo:** Riesgo es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso, se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

**Riesgo Estratégico:** Se asocia con la forma en que se administra la entidad, el manejo del riesgo estratégico se enfoca en asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos

estratégicos, la clara definición de políticas, diseño, y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

**Riesgo de Imagen:** Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.

**Peculado:** El código se define como el “abuso de fondos o bienes” que estén a disposición del funcionario en “virtud o razón de su cargo”. El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en “otra forma semejante”.

**Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones.

**Concusión:** Es cuando un servidor público exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebida al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución, puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrada de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

## 7. 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 INSTITUCIONALES.

- **Respeto:** En nuestra convivencia prevalece el aceptar que el ser humano es de pensamiento heterogéneo, la diversidad e innovación de ideas, se deben aceptar y decepcionar para lograr un engranaje y entregar nuestra escala de valores en una atención de excelencia a los usuarios internos y externos de nuestra entidad y a la comunidad en general.
- **Compromiso:** Disposición permanente para el cumplimiento de una función, atendiendo las necesidades de los clientes para un mejoramiento continuo, entregando capacidades y sentido de pertenencia para la empresa, usuarios y suscriptores.
- **Responsabilidad:** poner a disposición los conocimientos adquiridos y con la experiencia asumir las obligaciones contraídas y las consecuencias de nuestros actos.
- **Transparencia:** Comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de control, por lo cual entregamos la información solicitada de manera veraz y oportuna.



- **Celeridad:** Las actuaciones de los servidores oficiales de la entidad, estarán enmarcadas en la agilidad del desarrollo de sus funciones y tareas.
- **Calidad:** El personal debe estar capacitado para orientar, ejecutar las labores asignadas para lograr la estandarización de los servicios requeridos y planteados por nuestra empresa y demás grupos de interés, que se convierta en un trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.
- **Desarrollo:** La capacidad permanente de reconocer y aprovechar al máximo el potencial de las personas en función de su propio crecimiento y el de la entidad.
- **Ética:** Se refiere al proceder digno y honorable, establecido por nuestras propias convicciones, materializando en nuestras acciones con equidad, justicia y rectitud.
- **Cumplimiento:** la responsabilidad adquirida con la Empresa, de laborar, donde el sentido de pertenencia nos haga socios operacionales de la misma y retribuir lo máximo de nuestras capacidades a la sociedad y a la comunidad.
- **Comunicación:** Es entendida como un elemento fundamental en los procesos en las relaciones humanas, donde se trasmite información de un ente a otro para lograr que los equipos de trabajo, puedan desempeñar labores y fortalecer la integración. Debemos tener reserva sobre la información que por mandato legal no puede ser divulgada, y discreción en el tratamiento de los asuntos internos de la entidad.
- **Moralidad:** El comportamiento se ceñirá a los preceptos que reglan la moral del individuo, como elemento fundamental en sus actuaciones. La capacidad de analizar el valor moral de nuestros propios actos. Esto implica que en la conciencia podemos encontrar; el conjunto de normas, valores e ideales que cada uno considera irrenunciables. Utilizamos los recursos exclusivamente para el cumplimiento de nuestra gestión y brindamos garantía a la comunidad frente a la protección de los bienes públicos, mediante el ejercicio de una eficiente prestación como operadores de los servicios públicos domiciliarios.

## 8. 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.

## 9. 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.
- 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.
- 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.
- 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 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.
- Ley 1757 de 2015 - Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Artículo 48. Rendición de cuentas. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1755 de 2015 – Capítulo 1°. Regulación del Derecho de Petición
- Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de planeación y gestión. Integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno. Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual contempla las dimensiones y políticas que garantizan una mejor gestión.
- Decreto 2106 de 2019 - Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios e inexistentes en la administración pública.
- Decreto 111 de 1996 - Por el cual se compilan la Ley 38 de 1989, la Ley 179 de 1994 y la ley 225 de 1995 que conforman el Estatuto Orgánico del Presupuesto.
- Decreto 115 de 1996 - Por el cual se establecen normas sobre la elaboración, conformación y ejecución de los presupuestos de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado y de las Sociedades de Economía Mixta sujetas al régimen de aquellas, dedicadas a actividades no financieras.
- Ley 142 de 1994 - Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
- Ley 152 de 1994 - por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo

## 10. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION:

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.
- Carencia en la delegación clara de funciones, y de la planta de personal acorde a las necesidades de la empresa.
- Carencia de manuales de procesos y procedimientos
- Sistemas de información desactualizados.
- Rendición de informes de manera tardía.

### FORTALEZAS

- Experiencia de la gerencia y el equipo de trabajo
- Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

- Contamos con ventanilla única, atención al usuario PQRS
- Pagos electrónicos de facturación PSE a nivel nacional, puntos GANA GANA a nivel Departamental.

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



#### 10.1 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”.

### **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 la 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.

<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIEGENCIA CUATRIMESTRE 2024 Nit: 900192022-1</b>					
<b>Componente #1: Gestión del Riesgo de Corrupción: Mapa de Riesgo de corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades programadas</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha final</b>
1. Política de Administración del Riesgo	1.1. Socializar la política de riesgo al interior de la entidad, incluyendo las actualizaciones que se requieran.	Política socializada	Gerente	19/02/2024	30/05/2024
2. Construcción Mapa de riesgos	2.1. actualizar y publicar mapa de riesgo	Mapa de Riesgo actualizada y publicado	Gerente y Control Interno	01/01/2024	31/01/2024
3. Consulta y divulgación	3.1 publicación en la página web de la entidad el mapa de riesgo.	Documento publicado en la página web	Gerente y Control Interno	01/01/2024	31/01/2024
	3.2. Divulgar con todos los funcionarios y personal de contrato, y comunidad en general el mapa de riesgo de corrupción, a través de la página web y correos electrónicos.	Documento divulgados con el personal de la empresa, todas las partes interesadas	Gerente y Control Interno	01/01/2024	30/12/2024
4. Monitoreo y Revisión	4.1. verificar el cumplimiento e impacto de las medidas adoptadas para mitigar el riesgo de corrupción y realizar informe	Monitoreo y Revisión del riesgo corrupción	Jefes División, líderes de procesos, Control Interno	01/02/2024	30/12/2024
5. Seguimiento y ajuste	5.1. Realizar el seguimiento y ajuste y/o eliminación	Mitigación del riesgo	Control Interno	01/01/2024	30/12/2024



## 10.2. 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.

Esta estrategia busca permitir a los grupos de valor, el acceso a los servicios ofrecidos por la Empresa de distribución de agua potable, alcantarillado y aseo de Carmen de Apicalá DAGUASS.A, E.S.P, de forma más simple llevar a cabo la realización de los tramites requeridos a través de procedimientos optimizados, automatizados, oportunos y de fácil acceso, generando beneficios para los grupos de valor.

La Empresa de distribución de agua potable, alcantarillado y aseo de Carmen de Apicalá DAGUAS S.A. E.S.P cuenta con la página web <https://www.daguassa.gov.co/> en donde se visualiza los serví ofertados por la entidad, planes estratégicos, pago de factura mediante el botón PSE y noticias referentes a la prestación de los servicios (intervenciones de mejoramiento preventivo y correctivo, notificación de suspensiones, eventos de interés al usuario).

Beneficios de la racionalización de trámites:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos adicionales para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Reducción en el consumo de papel fortaleciendo la conciencia ambiental e incentivando el uso de las TIC dentro de la comunidad.


 <b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIEGENCIA CUATRIMESTRE 2024 Nit: 900192022-1</b>					
Componente # 2 RACIONALIZACION DE TRAMITES					
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o producto	Responsable	Fecha de	Fecha fin
1. Identificacion de tramites	1.1 Realizar el Inventario de tramites que requieran los diferentes grupos de valor	En proceso de realizacion	Ventanilla unica, Jefe Division Administrativa y Financiera	01/02/2024	30/03/2024
2. Racionalizacion y priorizacion de los tramites	2.1 Priorizacion de tramites.	En proceso de realizacion	Gerencia, Jefes Division y Control Intreno	01/04/2024	30/04/2024
	2.2 Documentar el procedimiento de tramites y procesos administrativos	En proceso de realizacion		01/04/2024	30/04/2024
3. Publicacion de tramites racionalizados en la pagina web	3.1 Divulgar en la pagina los tramites actualizados y priorizados.	En proceso de realizacion	Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales	01/04/2024	30/12/2024

### 10.3 COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS.

El artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, establece la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, orienta esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un servicio de calidad y realizar una audiencia de control social con transparencia.

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.

La empresa DAGUAS S.A, E.S.P realizará la Rendición de Cuenta en espacio abierto de manera anual mediante foro con los usuarios y comunidad en general, se transmitirá por redes sociales y se publicará en la página web <https://www.daguassa.gov.co>

 <b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ANTENCION AL CIUDADANO VIEGENCIA CUATRIMESTRE 2024 Nit: 900192022-1</b>					
Componente # 3 Rendicion de cuentas					
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o producto	Responsable	Fecha de	Fecha fin
1. Informacion de calidad y lenguaje comprensible	1,1 Diseñar campañas por redes sociales y por la pagina web que permita la interacion de la empresa con los grupo de valor.	Campaña de interaccion con la ciudadanía.	Gerente, Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales	01/01/2024	30/12/2024
	1,2 Informe de rendicion de cuentas por lo menos una vez al año, publicar la rendicion en la pagina web.	Mostra resultado de la gestion y el cumplimiento de metas misionales.	Gerente,Jefes Division	01/01/2025	30/03/2025
2. Desarrollar escenarios de dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Realizacion de audiencia de rendicion de cuentas	Conocer de primera mano de parte de los usuarios la experiencia frente a los proceso adelantados con la empresa.	Gerente	01/01/2025	30/03/2025
3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendicion de cuentas	3.1 Motivar a los diferentes grupo de valor para que participen en el evento de rendicion de cuentas.	Asistencia masiva de la ciudadanía al evento de rendicion de cuenta.	Gerente,Jefes Division	01/01/2024	30/12/2024
4. Evaluacion y retroalimentacion de la gestion institucional	4.1. Planear y realizar una rendicion de cuentas donde se presenta los resultados de la gestion misional por servicio.	Cambiar la percepcion del usuario frente a la empresa y los servicios que presta.	Gerente,Jefes Division	01/01/2024	30/12/2024
	4.2. Evaluar el evento de rendicion de cuentas mediante encuesta de percepción	Encuestas diligenciadas que permitan Medir el grado de satisfacion de los asistente al evento de rendicion de cuentas.	Gerente,Jefes Division	01/03/2025	30/04/2025
	4.3. Publicar en la pagina web institucional los resultados de la evaluacion de rendicion de cuentas	La comunida en general tenga conocimiento de la evaluacion de rendicion de cuentas.	Gerente,Jefes Division	01/03/2025	30/04/2025

#### **10.4. 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 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 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 registrará 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.

<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIEGENCIA CUATRIMESTRE 2024 Nit: 900192022-1</b>					
<b>Componente # 4 Mecanismos para mejorar la Atencion al Ciudadano</b>					
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Responsable	Fecha de	Fecha fin
4.1 Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atencion al usuario	Funcionarios capacitados en competencias laborales en atencion al ciudadano	Jefe division Tecnico Comercial, Jefe Division Administrativo y Financiero, Auxiliar de Archivo y Ventanilla Unica	ver cronograma pic 2024	ver cronograma pic 2024
4.2 Fortalecimiento de los canales de atencion	Implementar nuevos canales de atencion de acuerdo con las características y necesidades de los usuarios para garantizar cobertura	Nuevos canales de atencion	Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales, Auxiliar Administrativo de PQR y Atencion al Usuario	2024/03/1	30/12/2024
	Mejorar los espacios fisicos de atencion y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la norma NTC 6047	Espacios fisicos adecuados de atencion y servicio al ciudadano	Gerente, Jefe division Tecnico Comercial	2024/05/1	30/12/2024
4.3 Talento Humano	Promover espacios de sencibilizacion para fortalecer la cultura de atencion al ciudadano	fortalecimiento en los funcionario de la cultura de atencion al ciudadano	Gerente, Jefe Division Adminstrativo y Financiero	2024/03/1	30/12/2024
4.4 Normativo y procedimental	Optimizar los procesos internos para la decuada atencion de tramites y demas procedimientos administrativos	Tener reglamentado tramite de atencion al usuario	Jefe division Tecnico Comercial, Auxiliar Administrativo de PQR y Atencion al Usuario	01/02/2024	30/12/2024
	Elaborar periodicamente informe de PQR, para identificar las fallas y optimizar el procesos	Informe trimestral PQR	Auxiliar Administrativo de PQR y Atencion al Usuario	Enero a Junio 2024	Julio a Diciembre 2024
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	Actualizacion y mantenimiento permanente de la pagina web institucional	pagina wep institucional actualizada	Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales	2024/01/1	30/12/2024

De igual manera, la empresa DAGUAS S.A. E.S.P. con el objetivo de hacer más eficiente la atención al usuario en el momento de interponer una petición, queja, reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario.

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCION
Correos de atención al usuario	Copia los correos
Página web	Copia la pagina
Redes sociales	Facebook etc.
Oficina atención al publico	Copia la dirección
Líneas telefónicas	320 233 04 93

## 10.5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

La empresa de distribución de agua potable, alcantarillado y aseo del Carmen de Apicalá S.A. E.S.P., en atención e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, ha trabajado en el fortalecimiento y mejora de los medios de comunicación, buscando facilitar el acceso a ella por parte de los diferentes grupos de valor.

Para garantizar este derecho la empresa ha establecido:

- 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.

<b>SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ANTENCION AL CIUDADANO VIEGENCIA CUATRIMESTRE 2024 Nit: 900192022-1</b>					
Componente # 5 Transparencia y acceso a la informacion					
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o producto	Responsable	Fecha de	Fecha fin
5.1 Lineamientos de transparencia activa	Mantener actualizada la pagina web con informacion que redunde en la transparencia de los procesos, y el acceso a la informacion	Menu transparencia en la pagina web institucional, actualizado	Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales	01/01/2024	30/12/2024
	Publicar informacion para que los grupos de valor adelanten tramites ante la empresa	Agilizar los tramites de los ciudadanos, ante la empresa y descongestionar la oficina de atencion al usuario	Jefe Division Tecnico Comercial, Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales	01/01/2024	30/12/2024
5.2 Lineamientos de transparencia pasiva	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la informacion en los terminos establecidos en la ley	Brindar adecuada atencion al usuario, mejorar la imagen institucional	La dependencia donde se direcciona la solicitud	01/01/2024	30/12/2024
5.3 Elaboracion de instrumentos de gestion de la informacion	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de informacion de la empresa	Claridad e idoneidad en el manejo de los activos de informacion	Jefe Division Administrativo y Financiero, Auxiliar de Archivo y Ventanilla Unica	01/01/2024	30/12/2024
5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Mantener actualizados los micrositos de la entidad a traves de contenidos informativos con lineamientos minimos de accesibilidad y usabilidad	Micrositos actualizados	Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales	01/01/2024	30/12/2024
5.5 Monitoreo de acceso a la informacion publica	Seguimiento y actualizacion de la informacion institucional, mediante matriz de responsabilidades ITA	Portal web con requerimientos ITA actualizados	Profesional soporte tecnico y Mantenimiento de la pagina web, Redes sociales	01/01/2024	30/12/2024

## 10.6 COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, 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.

Promoción del Código de Integridad con el fin de garantizar la sensibilización y apropiación de los 5 valores del servicio público por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad, de conformidad con los lineamientos del Modelo

Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

- Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas.
- Acompañar jurídicamente a Talento Humano en la atención a situaciones de conflicto de intereses.

## 11. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción establecido en Ley 1474 de 2011, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de El Espinal E.S.P. en la página web institucional pone a disposición de toda la comunidad del municipio las estrategias del plan, asumiendo el compromiso institucional de lucha permanente contra la corrupción y fortaleciendo la cultura de autorregulación, autocontrol y autoevaluación en todos los funcionarios, contratistas y proveedores de la entidad.

## 12. PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

De conformidad con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad".



En atención a lo anterior la empresa de distribución de agua potable, alcantarillado y aseo del Carmen de Apicalá S.A. E.S.P., elaborara. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano anualmente y lo publicara en la página web institucional <https://www.daguassa.gov.co> a más tardar el 31 de enero de cada año.

Adicionalmente la oficina Asesora de Control Interno realizará seguimiento 3 veces al año sobre su cumplimiento, dará resultados de la evaluación y sugerirá su actualización de ser necesario.

**1. Primer seguimiento:** Con corte 30 de abril y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.

**2. Segundo seguimiento:** Con corte 31 de agosto y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.

**3. Tercer seguimiento:** Con corte 31 de diciembre y la publicación deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

