

INFORME DE SEGUIMIENTO

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DAGUAS S.A. E.S.P.



OFICINA DE CONTROL INTERNO
ENERO 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
INFORME EJECUTIVO.....	5
COMPONENTE N°1 – GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	6
COMPONENTE N°2 – RACIONALIZACION DE TRAMITES.....	7
COMPONENTE N°3 – RENDICION DE CUENTAS	8
COMPONENTE N°4 – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	11
COMPONENTE N°5– MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	13
COMPONENTE N°6-INICIATIVAS ADICIONALES	15
RECOMENDACIONES	15



INTRODUCCIÓN

El sistema de Control Interno garantiza la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de las entidades que conforman el Estado Colombiano. En este contexto, la Oficina de Control Interno de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., en el ejercicio de sus funciones y en cumplimiento del DECRETO 124 DE 2016, ARTÍCULO 2.1.4.6, relativo a los 'Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo', tiene la responsabilidad de asegurar el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos. Para ello, se publicarán en la página web de la entidad las actividades realizadas, conforme a los parámetros establecidos.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano es un instrumento mediante el cual la empresa establece mecanismos de control y prevención, con el fin de mitigar la corrupción dentro de la entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., se encuentra compuesta por los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

Para cada uno de los componentes mencionados, se establecen actividades mediante las cuales la entidad asume compromisos orientados a combatir la corrupción y promover estándares de transparencia. Estas actividades son objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de verificar su cumplimiento adecuado.

INFORME DE SEGUIMIENTO	
Aspecto Evaluable	Seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano y matriz de riesgos de corrupción.
Periodo del seguimiento	Tercer cuatrimestre vigencia 2024

OBJETIVO

Se implementa un seguimiento riguroso de la ejecución de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, así como en la matriz de riesgos de corrupción correspondiente a la vigencia 2024. Este seguimiento tiene como objetivo asegurar que las acciones programadas se implementen adecuadamente, permitiendo evaluar su efectividad y cumplimiento. A través de este proceso, se podrá identificar oportunamente cualquier área de mejora, garantizando que las medidas adoptadas para prevenir la corrupción y promover la transparencia se ejecuten conforme a lo planificado y se ajusten a las necesidades y desafíos que puedan surgir.

ALCANCE

Verificar el avance y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el anexo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, así como en la matriz de riesgos de corrupción de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., es un proceso crucial para garantizar que la entidad cumpla con sus compromisos en materia de transparencia y ética. Este proceso de verificación permite evaluar la efectividad de las estrategias implementadas para prevenir la corrupción, identificar posibles debilidades en los controles establecidos y asegurar que las acciones adoptadas se alineen con los objetivos del plan. Además, el seguimiento constante contribuye a ajustar y mejorar las medidas anticorrupción en respuesta a nuevos riesgos o desafíos, reforzando el compromiso de la empresa con la integridad y la confianza de la comunidad.

INFORME EJECUTIVO

De acuerdo con la información proporcionada por la Jefe de la División Administrativa y Financiera, así como con los datos verificados a través de diversas fuentes de información digital, se realizó un análisis detallado de las actividades propuestas en el anexo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024. A partir de esta información, se filtraron los datos conforme a la periodicidad de las actividades, lo que permitió realizar un seguimiento exhaustivo de su ejecución. El resultado de este seguimiento refleja el avance y los logros alcanzados hasta el momento, brindando una visión clara sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el plan de acción y permitiendo identificar áreas de mejora para garantizar la efectividad continua de las medidas anticorrupción implementadas.



COMPONENTE N°1 – GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									
						FÓRMULA	RESULTADO		
1	1.1 Socializar la Política de Riesgo al interior de la entidad, incluyendo las atulizaciones que se requiere.	Politica socializada	19-feb-24	30-may-24	Politica de Administración de Riesgos de la entidad	Número de socializar de la Política de Administración de riesgos de la entidad.	100%	Se realiza la actualización de la politica de administración del riesgo. Pendiente la socialización.	
0	2.1 Actualizar Mapa de Riesgo	Mapa de Riesgo actualizado	1-ene-24	31-ene-24	Mapa de Riesgo de la entidad	Número de actualizaciones del Mapa de Riesgo.	100%	Se evidencia la actualización del mapa de Riesgo de la entidad	https://www.daguassa.gov.co/transparencia/mapa-de-riesgos/
3	3.1 Publicacion en la pagina web de la entidad el Mapa de Riesgo. Divulgar con todos los funcionarios y personal contrato, y comunidad en general el mapa de riesgo de corrupcion, a travez de la pagina web y correos electronicos	Documento publicado en la pagina web Documento divulgado con el personal de la empresa, todas las partes interesadas.	1-ene-24	31-ene-24	Publicación Mapa de Riesgo	Publicación del mapa de riesgo en la página web. Evidencia de la divulgación por diferentes medios tecnológicos del mapa de riesgo a los trabajadores y publico en general.	100%	Se evidencia la actualización del mapa de Riesgo de la entidad. Se realizo la divulgación a tra vez de los medios de la pagina web y correos electronicos.	https://www.daguassa.gov.co/transparencia/mapa-de-riesgos/
4	Verificar el cumplimiento e impacto de las medidas adoptadas para mitigar el riesgo de corrupcion y realizar informe	Monitoreo y Revision del Riesgo Corrupcion	1-feb-24	30-dic-24	Socialización Mapas de riesgos	Número de socialización del Mapa de Riesgo.	100%	se evidencia y se realización el seguimiento del Mapa de Riesgo de los tres periodos que corresponde.	https://www.daguassa.gov.co/transparencia-antigua/mapa-de-riesgos/
5	Realizar el seguimiento y ajuste y/o eliminacion	Mitigacion del riesgo	1-ene-24	30-dic-24	Seguimientos a los mapas de riesgos por proceso	Número de actas de seguimiento realizadas a los mapas de riesgos por proceso.	100%	Se evidencia la elaboración del seguimiento mapa de riesgo por proceso.	https://www.daguassa.gov.co/transparencia-antigua/mapa-de-riesgos/

COMPONENTE N°2 – RACIONALIZACION DE TRAMITES

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
						FÓRMULA	RESULTADO		
Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
1	Realizar el inventario de tramites que requieran los diferentes grupos de valor	En procesos realizacion	1-feb-24	30-mar-24	Inventarios de tramites	Número de inventarios de tramites de la entidad	50%	Se evidencia que en el proceso del contrato No 051 del Rediseño Organizacional, se realizarón actividades con cada dependencia para identificar los trámites, el area de ventanilla unica y archivo, realizo dicho proceso. Se deja para la proxima anualidad hacer el correspondiente inventario de trámites.	
2	Priorizacion de tramites	En procesos realizacion	1-abr-24	30-abr-24	Inventarios de tramites	Número de inventarios de tramites de la entidad	0	Se evidencia que en el proceso del contrato No 051 del Rediseño Organizacional, se realizarón actividades con cada dependencia para identificar los trámites, el area de ventanilla unica y archivo, realizo dicho proceso. Se deja para la proxima anualidad hacer el correspondiente inventario de trámites. En espera de la adopción del Rediseño Organizacional Y/o de la aportación de los nuevos manuales de procesos y procedimientos.	

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS	
						FÓRMULA	RESULTADO			
Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES										
3	Documentar el procedimiento de trámite y procesos administrativos	En procesos realización	1-abr-24	30-abr-24	Evaluación del procesos de los trámites	Número de evaluación de trámites de la entidad	50%		Se evidencia que en el proceso del contrato No 051 del Rediseño Organizacional, se realizarón actividades con cada dependencia para identificar los trámites, el area de ventanilla unica y archivo, realizo dicho proceso. Se deja para la proxima anualidad hacer el correspondiente inventario de trámites. En espera de la adopción del Rediseño Organizacional Y/o de la aportación de los nuevos manuales de procesos y procedimientos.	https://www.daguassa.gov.co/#/Tramites
4	COMPONENTE N°3 – RENDICION DE CUENTAS Divulgar en la página los trámites actualizados y priorizados	En procesos realización	1-abr-24	30-dic-24	Publicación en la página web los trámites actualizados	Número de publicación en la página web	50%		Se evidencia en la pagina web las publicaciones de los tramites actualizados	https://www.daguassa.gov.co/#/Tramites

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
						FÓRMULA	RESULTADO		
Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS									
1	1.1. Diseñar campañas por redes sociales y por la pagina web que permita la interaccion de la empresa con los grupo de valor	campaña de interaccion con la ciudadania	1-ene-24	30-dic-24	Campañas de interacción	Número de actas de interacción	50%	Se evidencia en la pagina web las campañas de interaccion con la ciudadania	https://www.facebook.com/share/p/mXq86U1eizAZoTjC/ https://www.facebook.com/share/p/nueshHcU6oZyFdZK/ https://www.facebook.com/share/
	1.2. Informe de Rendición de cuentas por lo menos una vez al año, publicar la rendicion en la pagina web.	Mostra resultados de la gestion y el cumplimiento de metas misionales	1-ene-25	30-mar-25	Informe de rendición de cuenta del 2024	Número de informes de rendición de 2024	0	No aplica para este periodo de seguimiento. El informe se realizara conforme a las fechas establecida en este seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	
	2	2.1. Realización de audiencia de rendicion de cuentas	conocer de primera mano de parte de los usuarios la experiencia frente a los procesos adelantados con la empresa	1-ene-25	30-mar-25	Audiencia de Rendición de cuentas	Número de actas frente a la rendición de cuentas 2024	0	No aplica para este periodo de seguimiento. La Audiencia de Rendición de Cuentas se realizara conforme a las fechas establecida en este seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
3	Motivar a los diferentes grupo de valor para que participe en el evento de rendicion de cuentas.	Asistencia masiva de la ciudadania al evento de rendicion de cuenta	1-ene-24	30-dic-24	Divulgación e invitación a los grupos de valor a participar a la rendición de cuentas	Invitación a los grupos e valor a la rendición de cuentas 2024	0	Se evidencia que se enviaron invitacion para que asista a la rendicion de cuentas	

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
						FÓRMULA	RESULTADO		
Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS									
3									
4	4.1. Planear y realizar una rendición de cuentas donde se presenta los resultados de la gestión misional por servicio.	Cambiar la percepción del usuario frente a la empresa y los servicios que presta	1-ene-24	30-dic-24	Resultados de la gestión misional por servicio	Número de informes de resultados de la misional	0	No aplica para este periodo de seguimiento, en espera de la confirmación sitio donde se va a realizar la Rendición de Cuentas.	
5	4.2. Evaluar el evento de rendición de cuentas mediante encuestas de percepción	Encuestas diligenciadas que permitan medir el grado de satisfacción de los asistentes al evento de rendición de cuentas	1-ene-25	30-mar-25	Encuestas de la rendición de cuentas	Número de encuestas de la rendición de cuentas	0	No aplica para este periodo de seguimiento. Las encuestas se realizara conforme a las fechas establecidas en este seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	
6	4.3. Publicaren la pagina web institucional los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	La comunidad en general tenga conocimiento de la evaluación de rendición de cuenta	1-ene-25	30-mar-25	Publicación de evaluación de la rendición de cuentas	Número de la publicación en la página de web información de la rendición de cuentas	0	No aplica para este periodo de seguimiento. Publicación de evaluación de la rendición de cuentas se realizara conforme a las fechas establecidas en este seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	

COMPONENTE N°4 – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
						FÓRMULA	RESULTADO		
Cuarto Componente: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO									
1	1.1 Fortalecimiento de la competencias del personal relacionado con la atención al usuario	Funcionarios capacitados en competencias laborales en atención al ciudadano	ver conograma PIC	ver conograma	Capacitaciones a los trabajadores para brindar una mejor atención al ciudadano	Número de capacitaciones	50%	Se evidencia la realización de capacitaciones a los empleados de la empresa	https://www.daguassa.gov.co/pqr/
	2.1 Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los usuarios para garantizar cobertura	Nuevos canales de atención	1-mar-24	30-dic-24	Canales de atención	Número de canales de atención	50%	Se realizó nuevos canales de atención al ciudadano como vía whatsapp, correo electrónico otra vez de la página web PQR	
2	2.2 Mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la norma NTC 6047	Espacios físicos adecuados de atención y servicio al ciudadano	1-may-24	30-dic-24	Espacios físicos adecuados de atención y servicio al ciudadano	Adecuación de atención y servicio al ciudadano	50%	Se evidencia el mejoramiento espacios físicos al atención al ciudadano	
	3.1 Promover espacio de sensibilización para fortalecer la cultura de atención al ciudadano	Fortalecimiento en los funcionarios de la cultura de atención al ciudadano	1-mar-24	30-dic-24	Fortalecimiento en los funcionarios de la cultura de atención al ciudadano	Número de encuestas a los ciudadanos de satisfacción de atención al ciudadano.	0%	No se evidencia la elaboración de encuestas por parte de la dependencia encargada, ya esta diseñada para implementar en la siguiente vigencia	

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
						FÓRMULA	RESULTADO		
Cuarto Componente: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO									
4	4.1. Optimizar los procesos internos para la adecuada atencion de tramite y demas procedimientos administrativos	Tener reglamentos tramite de atencion usuario	1-feb-24	30-dic-24	Reglamentos de tramite de atencion al ciudadano	Reglamentos de tramite de atencion al ciudadano	0	No se evidencia elaboracion reglamentos de tramites de atencion al ciudadano	
	4.2. Elaborar periodicamente informes de PQR, para identificarlas fallas y optimizar el porcesos	Informe semestral PQR	Enero a Junio 2024	Julio a Diciembre 2024	Informe semestral PQR	Número de informe semestral PQR	0	Se evidencia el informe de PQRDS semestral segundo periodo	
5	5.1. Actualizacion y mantenimiento permanente de la pagina web institucional	pagina web institucional actualizada	1-ene-24	30-dic-24	pagina web institucional actualizada	Número de actualización y mantenimiento de la página web	80%	Se evidencia Actualizacion a los plugin de la pagina web y mantenimiento a la base de datos	

COMPONENTE N°5- MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
						FÓRMULA	RESULTADO		
Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN									
5									
	1.1. Mantener actualizada la página web con información que redunde en la transparencia de los procesos, y el acceso a la información.	Menu transparencia en la pagina web institucional actualizado	1-ene-24	30-dic-24	Enlace página web de la Alcaldía actualizado.	Porcentaje	80%	Se evidencia en la parte transparencia el cargue de documentos y actividades realizadas por los operarios día a día	https://www.daguassa.gov.co/transparencia/
1	1.2. Publicar información para que los grupo de valor adelante tramite ante la empresa.	Agilizar los tramites de los ciudadanos, ante la empresa y descongestionar la oficina de atencion al usuario	1-ene-24	30-dic-24	Enlace página web para que los grupos de valor agilicen los tramites de la empresa	Instrumentos publicados en la entidad publicados en la Página web	0	Se observa en la pagina web el procedimiento para que los suscriptores y usuarios puedan realizar los diferentes tramites, agilizando así las respuestas.	
2	2.1. Dar respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la información en los terminos establecidos en la ley.	Brindar adecuada atención al usuario, mejorar la imagen institucional	1-ene-24	30-dic-24	Atención al ciudadano	Numero de respuestas de solicitudes/100	50%	Se evidencia que se brinda adecuadamente la a tencion al usuario.	

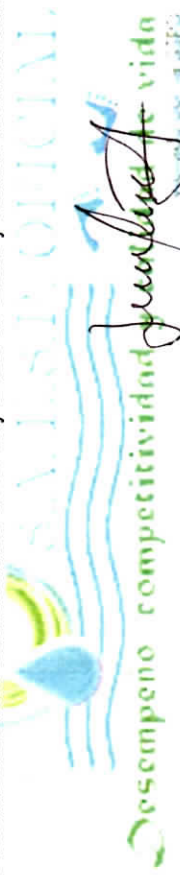
No	ACTIVIDADES	METAS	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	EVIDENCIAS
						FÓRMULA	RESULTADO		
Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN									
3	3.1. Elaborar, adoptar y publicar el inventario de Activos de información de la empresa.	Claridad e idoneidad en el manejo de los activos de información	1-ene-24	30-dic-24	Comunicación de registro de activos de información vigente.	Número de registros de activos de información vigente.	50%	Se evidencia la información de activos de la empresa en la pagina web.	
4	Mantener actualizado los micrositios de la entidad a través de contenidos informativos con lineamientos mínimos de accesibilidad y usabilidad.	Micrositios actualizados	1-ene-24	30-dic-24	Micrositios actualizados	Número micrositios actualizados	100%	Se evidencio publicaciones atraves de los micrositios de contenido informativo.	
5	Seguimiento y actualización de la información institucional, mediante matriz de responsabilidades ITA.	Portal web con requerimientos ITA actualizados	1-ene-24	30-dic-24	Portal web con requerimientos ITA actualizados	Número de actualización del portal web de la entidad	100%	Se evidencio que el procedimiento de diligenciamiento realizado en el mes de junio fue exitoso y hasta el momento no presenta observaciones.	

COMPONENTE N°6-INICIATIVAS ADICIONALES

Sexto Componente: INICIATIVAS ADICIONALES					
6					
6.1 Promover la difusión de valores éticos Institucionales	cinco (5) actividades	5 actividades pedagógicas	Número total de actividades pedagógicas realizadas en los diferentes organismos.	0%	ACTIVIDAD PENDIENTE POR EJECUTAR DE ACUERDO CON EL CRONOGRAMA

RECOMENDACIONES

- Socializar de la Política de Administración de riesgos de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., con los funcionarios de la entidad.
- Realizar el inventario de tramites que requiere de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P.
- Realizar procedimiento de tramites de la entidad
- Realizar las encuestas a los ciudadanos de satisfacción de atención al ciudadano
- Iniciar las acciones correspondientes en pro de la proyección del Programa de Transparencia y Ética Pública, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley 2195 de 2022 y demás normas complementarias.



LILIANA STHEFANNY ARIAS PARRA
 Profesional Universitario – Control Interno