

INFORME DE SEGUIMIENTO

MAPA DE RIESGOS



PERIODO
01-ENERO-2025 AL 30-ABRIL-2025

OFICINA CONTROL INTERNO
MAYO 2025

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
INFORME EJECUTIVO	4
FINANCIERO	5
PROCESO ADMINISTRATIVO	9
COMERCIAL	10
CONTROL INTERNO	12
PROMOCION Y DIFUSION DE LA INFORMACION INFORMÁTICOS	14
ACUEDUCTO	15
.....	16
ALCANTARILLADO	17
ASEO	18
PLANTAS DE TRATAMIENTO	20
SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO	21
OBSERVACIONES AL MAPA DE RIESGO	22
RECOMENDACIONES	25
CONCLUSION	33
.....	33

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como propósito realizar un seguimiento detallado al Mapa de Riesgos de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, herramienta fundamental para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, operativos y financieros. La gestión efectiva de riesgos es un componente esencial para garantizar la sostenibilidad y continuidad de los servicios que ofrece la entidad, así como para fortalecer su capacidad de respuesta ante eventos adversos.

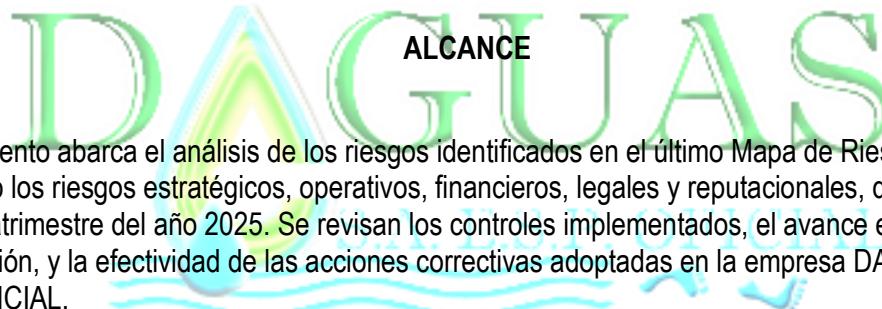
Este seguimiento se enfoca en verificar la actualización, implementación y efectividad de las estrategias y controles establecidos para mitigar los riesgos priorizados, promoviendo una cultura organizacional basada en la prevención y el control interno.



INFORME DE SEGUIMIENTO	
Aspecto Evaluable	Seguimiento Mapa de riesgos.
Periodo del seguimiento	Primer cuatrimestre vigencia 2025.

OBJETIVO

Evaluar el estado actual del Mapa de Riesgos de DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, verificando el seguimiento a los planes de acción establecidos para la mitigación de riesgos, con el fin de garantizar la adecuada gestión del riesgo institucional y contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y la toma de decisiones informada.



INFORME EJECUTIVO

Con base en la información suministrada por la Jefe de la División Administrativa y Financiera, y tras la verificación de diversas fuentes digitales vinculadas a las actividades establecidas en el anexo del Mapa de Riesgos para la vigencia 2025, se procedió a organizar y filtrar la información según la periodicidad de cada actividad. Posteriormente, se llevó a cabo el seguimiento correspondiente, cuyos resultados se detallan a continuación en relación con la ejecución del plan de acción definido.

FINANCIERO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO												
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL									
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	
FINANCIERO	1. Falta de conciliaciones de los hechos contables entre los procesos de la entidad.	No realizar las conciliaciones contables en los tiempos establecidos.	Atraso en la entrega de la infomacion.	Rara vez	1	Moderado	5	5 Baja	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5	Baja	Solicitar a los diferentes responsables de los procesos la información para el cierre financiero al finalizar cada vigencia, estableciendo tiempos para su entrega con el propósito de registrar y conciliar la información	Jefe division administrativa y financiera	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de conciliaciones realizadas / Nº de conciliaciones proyectadas *	Durante el seguimiento al proceso de conciliación bancaria en el período enero-abril de 2025, se verificó que se están realizando los cruces mensuales correspondientes entre los extractos bancarios y los registros contables institucionales para las cinco cuentas vigentes. Esto refleja que existe una práctica de control rutinaria y activa para la verificación de saldos y movimientos. Sin embargo, se observó que los formatos de conciliación no incluyen la firma de la persona responsable de su elaboración. Esta omisión, aunque aparentemente menor, representa un riesgo operativo y de control documental, ya que impide determinar con claridad la trazabilidad del proceso, la asignación de responsabilidades, y puede afectar la validación posterior en auditorías internas o externas.
	2. Presupuesto no acorde con las necesidades y compromisos de la entidad	Planeacion del presupuesto no acorde a las necesidades de la entidad	Falta de presupuesto para cumplir con las obligaciones adquiridas	Improbable	2	Moderado	5	10 Baja	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5	Baja	Revisar que los responsables del presupuesto tengan en cuenta las necesidades de inversion, gastos y recursos	Jefe division administrativa y financiera / Profesional Financiero y Presupuesto / Contador Externo	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Presupuesto proyectado y aprobado para la vigencia 2025 de acuerdo con las necesidades de la entidad	Durante la revisión del componente presupuestal correspondiente a la vigencia fiscal 2025, se verificó que el presupuesto fue debidamente aprobado mediante el Acuerdo No. 014 del 30 de diciembre de 2024, cumpliendo con los requisitos legales y procedimentales establecidos para su adopción. Adicionalmente, se evidenció la existencia del Acuerdo No. 003 del 15 de enero de 2025, a través del cual se delegan facultades específicas y se conceden autorizaciones al gerente de la entidad. Estas disposiciones normativas complementarias respaldan jurídicamente el ejercicio de las funciones gerenciales en el marco de la ejecución presupuestal, garantizando la operatividad institucional bajo criterios de legalidad, eficiencia y responsabilidad. Este seguimiento confirma la existencia de soporte normativo claro tanto para la planeación financiera como para la gestión administrativa de la entidad en la presente vigencia.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO													
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL						ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL							
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025
FINANCIERO	3. Presentación pago o inexactitud de los impuestos Nacionales y municipales.	No realizar la liquidación de los impuestos conforme al estatuto tributario	Multas por incumplimiento	Rara vez	1	Moderado	5	5 Baja	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5	Baja	Descargar soporte de pago de cada una de las transferencias	Jefe división administrativa y financiera / Profesional Financiero y Presupuesto / Contador Externo	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025		En el marco del seguimiento a las obligaciones fiscales de la entidad, se verificó que durante el período evaluado se han realizado oportunamente los pagos correspondientes a los impuestos nacionales y territoriales, en concordancia con los plazos establecidos en el calendario tributario emitido por la DIAN y las administraciones municipales competentes. La documentación soporte revisada permite concluir que la entidad ha venido cumpliendo con sus deberes tributarios de forma oportuna y conforme a la normativa vigente, lo cual contribuye al cumplimiento del principio de legalidad y evita contingencias derivadas de sanciones o intereses por mora. Este comportamiento fortalece la cultura institucional de cumplimiento fiscal y minimiza los riesgos asociados al incumplimiento de obligaciones tributarias.
FINANCIERO	4.Extemporaneidad y veracidad de la información reportada a las entidades de control y vigilancia	Informacion no consolidada en los plazos establecidos	Multas por parte de los entes de control	Possible	3	Mayor	10	30 Alta	DETECTIVO	Possible	3	Mayor	10	30	Alta	Cumplir con el cronograma de reportes a las entidades de control y vigilancia	Jefe división administrativa y financiera / Profesional Financiero y Presupuesto / Contador Externo	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025		Como resultado del seguimiento a las obligaciones institucionales frente a los entes de control, se evidenció que los reportes requeridos fueron presentados en forma oportuna, cumpliendo con los plazos establecidos en la normativa vigente y en los cronogramas oficiales de reporte. La documentación revisada demuestra que la entidad ha mantenido una gestión responsable y ajustada a los principios de transparencia, legalidad y rendición de cuentas, al cumplir con la entrega de información ante los organismos de vigilancia y control en las fechas estipuladas. Este cumplimiento oportuno contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional, a la confianza en la información reportada y a la mitigación de riesgos por incumplimientos formales o sanciones administrativas.

				DAGUAS S.A.E.S.P.																	
				PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO													
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL									
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	Puntaje	VALOR	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	
FINANCIERO	5. Pago inoportuno a proveedores y contratistas	No están realizando los pago a los servicios ya prestados	Demandas e inconformidad del personal, proveedores y contratistas	Rara vez	1	Moderado	5	Baja	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5	Baja	Mantener un control permanente de los ingresos de la entidad para programar los pagos	Jefe division administrativa y financiera	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de pagos realizado durante la vigencia total de pago a realizar durante la vigencia * 100	Como parte del seguimiento al proceso de ejecución presupuestal y control del gasto, se realizó una verificación aleatoria y documental sobre las órdenes de pago generadas en el período evaluado. Se evidenció que las órdenes de pago se encuentran organizadas de forma secuencial y con numeración consecutiva adecuada, lo cual facilita la trazabilidad, el control y la validación del proceso contable y financiero. Durante la revisión se constató la existencia de quince (15) órdenes de pago, todas debidamente soportadas con su respectiva documentación (facturas, certificaciones, aprobaciones presupuestales y registros contables). No se observaron saltos, duplicidades ni irregularidades en la numeración, lo que demuestra un adecuado manejo en la generación, registro y archivo de estos documentos. El cumplimiento en el uso de consecutivos permite mantener un control interno sólido, prevenir errores administrativos o posibles manipulaciones, y garantiza que cada desembolso tenga su respaldo documental completo y verificable. Este resultado refleja buenas prácticas en la administración financiera de la entidad y es un factor positivo para futuras auditorías o revisiones por parte de los entes de control.
FINANCIERO	6. No actualizaciones tarifarias IPC y nuevos costos en la prestación de los servicios.	Desconocimiento normativo	Insuficiencia financiera en la prestación de los servicios	Posible	3	Mayor	10	Alta	PREVENTIVO	Probable	4	Mayor	10	40	Alta	Actualizar las tarifas de conformidad con el IPC y costos	Gerente	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Utilidad: ingresos/ costos	Como parte del seguimiento a la actualización de tarifas institucionales para la vigencia 2025, se verificó que la entidad realizó el ajuste correspondiente al Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el mes de enero, en cumplimiento de lo establecido por la normatividad interna. Dicha actualización fue formalizada mediante el Acuerdo No. 001 del 15 de enero de 2025, en el cual se establecen los nuevos valores aplicables, considerando el comportamiento inflacionario del período anterior. El ajuste se aplicó de manera oportuna y conforme al marco normativo de la entidad, garantizando la legalidad y la sostenibilidad de las tarifas vigentes. La aplicación del ajuste por IPC es una medida clave para mantener el equilibrio financiero institucional, asegurar la cobertura de los costos operativos y garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos. Este tipo de actualizaciones también promueven una gestión responsable y alineada con la realidad económica del país. El seguimiento permite concluir que la entidad realizó una gestión adecuada y oportuna del proceso de actualización tarifaria, reflejando buenas prácticas administrativas y de planeación financiera.

DAGUAS S.A. E.S.P.																					
PLAN ANTICORRUPCIÓN • MATRIZ DE RIESGOS • AÑO 2025																					
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL									
				RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL				SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025									
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	
FINANCIERO	7. Que se realicen por el portal bancario, transferencia o transacciones no autorizadas a terceros errados	La no revisión de soportes y verificación de información antes de realizar el pago	Incurrir en gastos financieros o pérdida de recursos para la entidad	Rara vez	1	Moderado	5	5 Baja	PREVENTIVO	Posible	3	Moderado	5	15	Moderado	Descargar soporte de pago de cada una de las transferencias	Jefe división administrativa y financiera	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de reportes del portal de transferencias revisados	Como parte del seguimiento a los procedimientos contables y financieros, se realizó la verificación de los comprobantes de egreso generados durante el período evaluado. Se evidenció que los mismos presentan una numeración consecutiva correcta, sin saltos, duplicidades ni inconsistencias. Esta adecuada gestión en la asignación de consecutivos refleja un control documental efectivo y ordenado, lo cual es fundamental para garantizar la trazabilidad, integridad y confiabilidad del proceso de ejecución del gasto. Asimismo, permite una adecuada conciliación contable y facilita futuras revisiones o auditorías tanto internas como externas. La correcta consecutividad en los comprobantes de egreso es un indicador de cumplimiento en los procedimientos internos establecidos, y contribuye a minimizar riesgos asociados a errores administrativos, omisiones o posibles irregularidades en el manejo de recursos.

PROCESO ADMINISTRATIVO

DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL Desempeño, competitividad y calidad de vida				DAGUAS S.A. E.S.P.																
				PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO												
				RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL												
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025
PROCESO ADMINISTRATIVO	1. Favorecer a particulares, recibir beneficios personales	No cumplir con el proceso de selección de personal acorde a las funciones	Entorpecer procesos	Rara vez	1	Moderado	5	5 Baja	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5 Baja	Verificar el cumplimiento y veracidad de los documentos soporte de las hojas de vida del personal asistencial y de apoyo que cumplan con las funciones para las cuales fueron contratados	Jefe division administrativa y financiera / Técnico Recursos Humanos	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Cumplimiento de actividades según el objeto del contrato	Durante el seguimiento realizado a los planes de trabajo y funciones asignadas al personal de la entidad, se evidenció el cumplimiento efectivo de las actividades por parte de los funcionarios, de acuerdo con sus responsabilidades definidas en los manuales de funciones y los cronogramas institucionales. La revisión de informes, registros de gestión y evidencias documentales permite concluir que los funcionarios han desarrollado sus tareas conforme a los objetivos institucionales, cumpliendo con los plazos establecidos y con calidad en la ejecución. Este comportamiento contribuye al logro de metas operativas, al fortalecimiento de la eficiencia administrativa y a la mejora continua de los procesos internos. El cumplimiento observado es reflejo del compromiso del talento humano con la misión institucional, y evidencia una adecuada planeación, supervisión y seguimiento por parte de las áreas responsables.

COMERCIAL

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO													
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL									
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	
COMERCIAL	1. Falla en la verificación de las facturas en relación con el consumo y los datos que se registraron en la factura	Información errónea sobre la lectura del consumo en las facturas	Usuario insatisfecho por cobros inadecuados	Possible	3	Catastófico	20	60 Extrema	PREVENTIVO	Posible	3	Moderado	5	15	Moderado	Realizar seguimiento aleatorio a las medias de los contadores y así evitar datos erróneos en la facturación	Jefe division tecnico comercial	Enero del 2025	Diciembre del 2025	Nº de reclamos presentados por error en la facturación / total de número de facturas emitidas * 100	En el marco del seguimiento a la gestión comercial y de atención al usuario, se verificó que durante el primer cuatrimestre del año 2025, el porcentaje de reclamos presentados por errores en la facturación correspondió al 1% del total de facturas emitidas en dicho período. Este bajo porcentaje indica un nivel de efectividad positivo en el proceso de facturación, reflejando una adecuada operatividad del sistema comercial y un control eficiente en la generación de cobros a los usuarios. La correcta emisión de facturas es un componente fundamental para garantizar la confianza del usuario, la transparencia en la gestión y la sostenibilidad financiera de la entidad. No obstante, se recomienda continuar con el monitoreo permanente de esta clase de reclamos, analizar sus causas y aplicar mejoras continuas en los sistemas de control, con el fin de reducir aún más posibles errores y mantener la satisfacción de los usuarios. Este resultado evidencia un desempeño favorable por parte del área encargada y contribuye al fortalecimiento del proceso de gestión comercial y atención al cliente.
COMERCIAL	2. No dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de los usuarios dentro de los términos establecidos por la normatividad conforme a su competencia	No tener establecido tiempo de respuesta a los usuarios de las quejas presentadas	Usuario insatisfecho por la no respuesta oportuna de la queja	Possible	3	Mayor	10	30 Alta	PREVENTIVO	Posible	3	Mayor	10	30	Alta	Dar cumplimiento a lo establecido en el formato de control de respuesta a las peticiones quejas y recursos	Ventanilla Unica / Auxiliar Administrativa de PQR / Jefe de division comercial	Enero del 2025	Diciembre del 2025	Fecha de respuesta del PQR - Fecha de radicación de las PQR. Tiempo de respuesta no mayor a 15 días	Como parte del seguimiento al cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano y la eficiencia en la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), se verificó que durante el período evaluado, el 78,60% de las respuestas a los PQR radicados fueron emitidas dentro del plazo legal establecido, es decir, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación. Este resultado demuestra que la entidad ha realizado esfuerzos significativos para dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios, en concordancia con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 (Ley de Petición), y demás normativas aplicables al servicio al cliente en entidades públicas y prestadoras de servicios. Sin embargo, el cumplimiento del 78,60% también evidencia una brecha de mejora, ya que cerca del 21,40% de las PQR excedieron el plazo legal de respuesta, lo cual puede generar riesgos reputacionales, insatisfacción ciudadana y posibles observaciones por parte de entes de control. Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control interno sobre el ciclo de respuesta de las PQR, incluyendo alertas de vencimiento, capacitaciones al personal responsable y evaluación periódica de los tiempos de trámite. Esto permitirá avanzar hacia un cumplimiento superior al 90% y garantizar una atención más eficiente, transparente y ajustada a los derechos de los usuarios.

DAGUAS S.A.E.S.P.																						
PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																						
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO														
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL										
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025		
COMERCIAL	3. Insatisfacción del usuario frente a la prestación de servicios	Aumenta de las quejas por la prestación de los servicios públicos	Usuario quejoso insatisfecho	posible	3	Moderado	5	15	Moderada	PREVENTIVO	posible	3	Moderado	5	15	Moderada	No cumplir con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes y los compromisos adquiridos con los usuarios	Jefe division tecnica comercial	Diciembre 31 del 2025	Enero del 2025	Total de usuarios satisfechos total de usuarios que diligencian el formato * 100	Durante la verificación de las actividades relacionadas con la atención al usuario y la evaluación de la calidad del servicio, se observó que no se han aplicado encuestas de satisfacción durante el primer cuatrimestre del año 2025. Como resultado, no se cuenta con datos cuantitativos ni indicadores que permitan conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados en dicho período. La ausencia de esta medición impide realizar un diagnóstico oportuno sobre la percepción del ciudadano respecto a la atención recibida, la eficiencia de los trámites, la oportunidad en la respuesta a PQR y la calidad del servicio en general. Esta información es clave para la toma de decisiones, la implementación de planes de mejora y el cumplimiento de los principios de calidad, transparencia y participación ciudadana. Se recomienda a la dependencia responsable establecer una programación periódica de encuestas de satisfacción, con instrumentos validados y canales accesibles para los usuarios, de manera que se fortalezca la retroalimentación institucional y se promueva una gestión enfocada en el mejoramiento continuo y en el usuario como eje central del servicio.
COMERCIAL	4. Altas perdidas por fraudes	Falta de control operativo	Perdidas de Ingresos	Casi seguro	5	Mayor	10	50	Alta	PREVENTIVO	Probable	3	Mayor	10	30	Alta	Identificación de usuarios fraudulentos y sanciones	Jefe division tecnico Operativo AAA/Jefe division tecnico comercial	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Usuarios fraudulentos/usuarios regularizados	Durante el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidenció la ocurrencia de un (1) caso relacionado con presunto fraude en el ámbito institucional. El hecho fue detectado a través de los mecanismos de control y vigilancia implementados, lo cual permitió su identificación oportuna y la activación de los procedimientos internos establecidos para este tipo de situaciones. La naturaleza del caso aún se encuentra en análisis por parte de las instancias competentes, y se han iniciado las acciones preliminares para su evaluación, entre ellas la recopilación de evidencias, la revisión de documentos y el levantamiento de información sobre los responsables y el posible impacto para la entidad. Este evento pone en evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los controles preventivos y correctivos en los procesos institucionales, especialmente en aquellos que involucran manejo de recursos, toma de decisiones administrativas o acceso a información sensible. Así mismo, destaca la importancia de mantener canales confidenciales para denuncias, capacitar al personal en prevención del fraude, y revisar periódicamente los mapas de riesgos operacionales.

CONTROL INTERNO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO								ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL						
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL										
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025	
CONTROL INTERNO	1. Evaluacion deficiente del proceso auditado por parte del auditor	No aplicación de lista de chequeo de los procesos a auditar	No cumplimiento en la elaboración de los procesos	Improbable	2	Mayor	10	20	Moderada	PREVENTIVO	Improbable	2	Moderado	5	10	Baja	Capacitación en el modelo integrado de planeación y gestión MIPG	Jefe de oficina de control interno y líder del proceso	Enero del 2025	Continuo	Auditorías de gestión realizadas/ auditorías de gestión programadas * 100	Como parte del seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna, se verificó que durante el primer periodo cuatrimestral del año 2025, se realizaron en su totalidad las auditorías programadas en dicho plan, conforme a la planificación establecida por la Oficina de Control Interno. Las auditorías ejecutadas abarcaron los procesos y áreas priorizadas en función del mapa de riesgos institucional, permitiendo evaluar la eficiencia, eficacia y cumplimiento normativo en la gestión administrativa, financiera y operativa de la entidad. Cada auditoría contó con su respectivo programa, cronograma, ejecución de trabajo de campo y emisión de informes con hallazgos, conclusiones y recomendaciones. El cumplimiento del 100% de las auditorías programadas en este período refleja una adecuada planeación, organización y gestión por parte del equipo auditor, así como el compromiso institucional con el fortalecimiento del sistema de control interno, la mejora continua y la transparencia en los procesos. Se recomienda continuar con el mismo nivel de ejecución en los siguientes períodos, así como hacer seguimiento a las recomendaciones emitidas para verificar su implementación efectiva y contribuir a la mitigación de riesgos detectados.
CONTROL INTERNO	2. Seguimiento deficiente a resultados	La no elaboración de planes de mejoramiento a los procesos auditados no conformes	Procesos no conformes	Improbable	2	Catastrófico	20	40	Alta	PREVENTIVO	Improbable	2	Catastrófico	20	40	Alta	Auditorías de riesgos de acuerdo a la ISO	Jefe de oficina de control interno y líder del proceso	Enero del 2025	Trimestral	Seguimiento a los hallazgos a través de comité de coordinación de control	Durante la revisión correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidenció la existencia de dos (2) planes de mejoramiento institucional en ejecución, los cuales fueron formulados con base en hallazgos identificados en auditorías previas, tanto internas como externas. Se constató que actualmente se está llevando a cabo el proceso de seguimiento a la implementación de los compromisos establecidos en dichos planes, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas aplicables, la corrección de debilidades detectadas y el fortalecimiento del sistema de control interno. Este seguimiento incluye el monitoreo de avances por actividad, verificación de evidencias, actualización de estados y evaluación de resultados, lo cual permite identificar posibles desviaciones y tomar acciones correctivas de manera oportuna. Asimismo, se promueve el cumplimiento de principios de legalidad, eficiencia y mejora continua. Se recomienda continuar con el acompañamiento técnico a las áreas responsables y realizar cortes periódicos de avance que permitan evaluar el cumplimiento efectivo de los planes, asegurando que las acciones implementadas contribuyan a mitigar los riesgos institucionales y a elevar los niveles de gestión y calidad del servicio.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO											
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL								
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	VALOR	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO
CONTROL INTERNO	3. Incumplimiento frente a requerimiento y objetivos institucionales	No elaboración del plan de acción de los procesos de la entidad	Incumplimiento en la presentación de informes por parte de cada una de las áreas de la entidad	Possible	3	Mayor	10	30 Alta	PREVENTIVO	Possible	3	Mayor	10	30 Alta	Analisis de resultados basados en los indicadores de la información	Jefe oficina control interno/ Gerente	Enero del 2025	Según cronograma de auditorias de gestión trimestrales	Cumplimiento de auditoria y evaluacion de indicadores	Durante la verificación correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidenció que la entidad ha dado cumplimiento a las auditorías internas programadas, así como a las evaluaciones de gestión establecidas en el plan institucional. Las actividades se han desarrollado conforme al cronograma previsto, cumpliendo con los procedimientos técnicos definidos y con base en criterios de legalidad, eficiencia y mejora continua. Asimismo, se constató el seguimiento y actualización de los indicadores de gestión correspondientes a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. Estos indicadores han sido utilizados como herramienta de control para medir el desempeño institucional, identificar avances, detectar desviaciones y tomar decisiones oportunas. El cumplimiento de estas actividades refleja una adecuada planeación, compromiso institucional y funcionamiento efectivo del sistema de control interno, lo cual fortalece la transparencia, la rendición de cuentas y la cultura de autocontrol dentro de la entidad. Se recomienda continuar con la periodicidad en el seguimiento de los indicadores y con la ejecución oportuna de auditorías y evaluaciones, asegurando además que los resultados se traduzcan en planes de mejora que aporten al cumplimiento de los objetivos institucionales.
CONTROL INTERNO	4. Demora en la entrega de información por parte del proceso auditado así como para los diferentes seguimientos que realiza la oficina de control interno	La no entrega oportuna de la información a la oficina de control interno	Rendición oportuna por parte de la oficina de control interno de la información correspondiente	Possible	3	Mayor	10	30 Alta	PREVENTIVO	Possible	3	Mayor	10	30 Alta	Seguimiento por parte de la oficina de control interno	Jefe de oficina de control interno y líder del proceso	Enero del 2025	Trimestral	Número de auditorías o seguimientos contra entrega de información / número de auditorías o seguimientos	Durante la verificación realizada al cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna, se evidenció que en el primer período cuatrimestral del año 2025 se llevaron a cabo las auditorías y seguimientos programados, conforme a lo establecido en dicho plan. Las auditorías ejecutadas se desarrollaron de acuerdo con los lineamientos técnicos definidos, abordando procesos clave y áreas estratégicas de la entidad. Asimismo, se realizaron actividades de seguimiento a recomendaciones de auditorías anteriores, permitiendo evaluar el avance en la implementación de los planes de mejoramiento y verificar la efectividad de las acciones correctivas adoptadas. El cumplimiento de estas actividades refleja una adecuada planificación, compromiso institucional y fortalecimiento del sistema de control interno, contribuyendo a la mejora continua, la preventión de riesgos y la promoción de una cultura de autocontrol y transparencia. Se recomienda mantener el mismo nivel de cumplimiento en los siguientes períodos del año, así como asegurar el cierre efectivo de los hallazgos y la trazabilidad de las acciones correctivas implementadas.

PROMOCION Y DIFUSION DE LA INFORMACION

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO													
				RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			VALORACIÓN DEL RIESGO						ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO		ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025
PROMOCION Y DIFUSION DE LA INFORMACION	1. Desinformación por posible información errónea sobre la calidad de los servicios prestados	No centralizar la información desde el área comercial	Afectación la imagen empresarial	Posible	3	Mayor	10	30 Alta	PREVENTIVO	Posible	3	Mayor	10	30 Alta	Se debe realizar un boletín de prensa en donde se informe sobre la real situación y se debe hacer uso de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta daguas	Gerente	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de boletines de prensa oficiales emitidos referentes al tema		Durante la revisión del componente de comunicación institucional, se evidenció que la entidad ha venido utilizando de manera activa sus redes sociales oficiales como canal para informar a la ciudadanía sobre situaciones relevantes relacionadas con la operación de los servicios, en especial en casos de inconvenientes, interrupciones o trabajos en las redes de acueducto y alcantarillado. Este uso de las plataformas digitales ha permitido mantener una comunicación directa, oportuna y transparente con los usuarios, fortaleciendo la confianza institucional y facilitando la atención a la comunidad frente a eventos operativos que puedan generar afectaciones en la prestación del servicio. Se destaca que las publicaciones se realizan de forma clara y en tiempo oportuno, permitiendo a los usuarios tomar medidas preventivas ante posibles suspensiones o afectaciones. Esta práctica contribuye al cumplimiento de los principios de información, participación y servicio al ciudadano. Se recomienda continuar fortaleciendo esta estrategia de comunicación digital, ampliar los canales utilizados si es posible, y llevar un registro sistemático de las publicaciones y respuestas brindadas, con el fin de evaluar su impacto y mejorar continuamente la interacción con la comunidad.

INFORMÁTICOS

DAGUAS		DAGUAS S.A.E.S.P.																			
		PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																			
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO							ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL						
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025
INFORMATICOS	1. Fallas de hardware y / o software en los servidores	Falta de mantenimiento a la red de sistemas	Afectación en los procesos administrativos, comerciales y financieros de la empresa	Possible	3	Mayor	10	30 Alta	PREVENTIVO	Possible	3	Moderado	5	15	Moderad	Realizar anualmente dos mantenimientos a los servidores y software, y verificar semanalmente que se estén realizando copias	Gerencial/ Jefe division administrativa y financiera	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de copias proyectadas / total de copias del sistema programadas *100	Se realiza seguimiento al número de copias proyectadas en el sistema, con el fin de monitorear el uso de los recursos de impresión y asegurar un control eficiente sobre el consumo de papel y tóner en la entidad. Este control permite verificar que el volumen de copias se mantenga dentro de los parámetros establecidos, identificando posibles excesos, usos indebidos o desvíos frente a lo proyectado. La implementación de este seguimiento contribuye a la optimización de los recursos administrativos, la sostenibilidad ambiental y el cumplimiento de las políticas institucionales de austeridad y eficiencia. Se recomienda continuar con esta práctica de monitoreo periódico y complementar el control con reportes de análisis comparativo mensual, por área o dependencia, que permita tomar decisiones informadas y fomentar el uso responsable de los recursos.
	2. Demora en la solución de requerimientos o nuevas solicitudes que impiden el desarrollo de las actividades de los procesos	Falta de control de los PQR (peticiones, quejas y reclamos), recibidos	Usuarios con requerimientos sin respuesta, aumento en derechos de petición	Possible	3	Catastrofico	20	60 Extrema	PREVENTIVO	Possible	3	Moderado	5	15	Moderad	Realizar el seguimiento a las solicitudes radicadas con su trazabilidad	Jefe division administrativa y financiera / Jefe Division Técnico Comercial / aux administrativo PQR y atención al usuario	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Número de requerimientos solucionados/total de requerimientos solicitados *100	Durante el proceso de seguimiento a la atención al usuario y la gestión documental, se verificó que la entidad realiza un seguimiento sistemático a las solicitudes radicadas, garantizando la trazabilidad en cada una de las etapas del proceso: desde su recepción hasta su respuesta o cierre. Este seguimiento se lleva a cabo a través del sistema de gestión de solicitudes implementado por la entidad, lo cual permite identificar el estado actual de cada requerimiento, los tiempos de respuesta, las áreas responsables y la documentación soporte. Esta trazabilidad fortalece la transparencia institucional, asegura el cumplimiento de los plazos legales y facilita el control y la mejora continua en la atención al ciudadano. La gestión ordenada de las solicitudes radicadas permite dar respuesta oportuna y eficaz a las peticiones, quejas, reclamos y demás comunicaciones recibidas, lo que contribuye a la satisfacción de los usuarios y al cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano. Se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control sobre estos procesos, asegurando que la trazabilidad se mantenga actualizada y que la información registrada sea utilizada como insumo para mejorar los tiempos de respuesta, identificar cuellos de botella y elevar los estándares de calidad del servicio.

ACUEDUCTO

DAGUAS S.A.E.S.P.																						
PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																						
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO														
				RIESGO INHERENTE			TIPO DE CONTROL	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025								
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO		PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	Puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025			
ACUEDUCTO	1. Desabastecimiento del recurso hidrico por disminucion del caudal de las fuentes de abastecimiento, fenomenos naturales	No tener activo los planes de continencia por desabastecimiento	Disminucion en la continuidad de la prestacion del servicio de acueducto	Possible	3	Mayor	10	30	Alta	PREVENTIVO	Possible	3	Catastrofico	20	60	Extrema	Realizar obras de mantenimiento, reposicion, mejoramiento que permitan la optimizacion de los sistema de captacion y lineas de conduccion	Jefe division tecnico Operativo AAA	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Revision del numero de formatos diligenciados dentro de la division para el oportuno seguimiento	Durante el seguimiento a los procesos operativos relacionados con la captacion de agua, se evidencio que la entidad realiza revisiones periodicas en las bocanomas, cumpliendo con las rutinas de inspeccion programadas en el plan operativo. Asimismo, se constato que se ejecutan labores de limpieza y mantenimiento correctivo o preventivo cuando las condiciones lo requieren, con el fin de garantizar una captacion eficiente y continua del recurso hidrico. Estas actividades permiten preservar el buen estado de la infraestructura, demuestra un compromiso institucional con la operacion tecnica adecuada del sistema de acueducto y con la sostenibilidad del recurso. Se recomienda continuar con la programacion regular de inspecciones, el registro detallado de cada intervencion realizada, y la implementacion de un sistema de alertas tempranas que permita anticipar posibles afectaciones que comprometen la captacion de agua.
ACUEDUCTO	2. Daños en la infraestructura de captacion, conducción y distribución	No aplicar listas de verificacion de las bocanomas para evitar daños en las redes	Interrupcion del servicio de acueducto a los usuarios	Possible	3	Catastrofico	20	60	Extrema	PREVENTIVO	Possible	3	Mayor	10	30	Alta	Dar cumplimiento a lo establecido en el Plan de Accion de Acueducto, que corresponde a las obras de reposicion, rehabilitacion optimizacion y mantenimientos	gerente / Jefe division tecnico Operativo AAA	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Revisar catastro de redes para identificar los puntos donde es necesario instalar valvulas de control, ventosas, de lavado entre otras	Durante la verificacion correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidencio que la entidad no cuenta actualmente con un catastro actualizado de redes de acueducto y alcantarillado, lo cual representa una limitacion tecnica para la planificacion, mantenimiento y expansion eficiente del sistema. No obstante, se constato que el area operativa realiza seguimiento y control sobre componentes criticos del sistema, como lo son las valvulas instaladas en la red, a traves de informes periodicos de supervision. En el informe tecnico correspondiente al primer cuatrimestre, se observa un registro detallado del funcionamiento, ubicacion y estado operativo de dichas valvulas, lo cual demuestra un esfuerzo por mantener el control operativo a pesar de la ausencia del catastro formal. Esta practica refleja un compromiso del equipo operativo con la continuidad y eficiencia del servicio, aunque tambien destaca la necesidad de avanzar en la estructuración e implementación del catastro de redes, herramienta fundamental para la toma de decisiones tecnicas, el diagnostico de fallas, la planeacion de mantenimiento y la respuesta ante emergencias. Se recomienda priorizar la elaboracion y actualizacion del catastro de redes, integrandolo a los sistemas de informacion geografica (SIG) de la entidad, y continuar fortaleciendo el control operativo a traves de registros tecnicos sistematicos.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO													
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL										
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO		
ACUEDUCTO	3. Falta de control de válvulas instaladas en las redes de acueducto, sectorización del sistema, falta de elementos para desarrastrar las redes	No contar con las válvulas reguladoras de flujo	Problemas en el abastecimiento del servicio en los diferentes sectores hidráulicos	probable	4	Catastrófico	20	80	Extrema	PREVENTIVO	Probable	4	Catastrófico	20	80	Extrema	Adquirir válvulas reguladoras o de control para ubicarlas en los sectores críticos y donde se requiera en la red de acueducto	Jefe division técnica Operativo AAA/Gerencia	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Optimizar el sistema de distribución de acueducto, de forma tal que existan accesorios que permitan controlar las presiones, desarrastrar la tubería cuando se realizan cortes y sectorizar el sistema	Durante la verificación de los proyectos y acciones estratégicas en curso, se identificó que la entidad se encuentra en proceso de gestión para la optimización del sistema de distribución de acueducto, con el objetivo de mejorar su eficiencia operativa y funcional. Este proceso busca fortalecer la capacidad del sistema para garantizar una distribución equitativa, continua y de calidad del recurso hídrico, reduciendo pérdidas técnicas y comerciales, mejorando la presión en las redes y asegurando una cobertura adecuada a los usuarios. Las acciones en gestión incluyen la identificación de puntos críticos, análisis hidráulicos, revisión de infraestructura existente, y la formulación de proyectos que permitan intervenir de manera progresiva las redes, válvulas, estaciones de bombeo y demás componentes del sistema. La iniciativa también contempla la incorporación de herramientas tecnológicas para monitoreo y control, que facilitarán la toma de decisiones basada en datos. Se recomienda continuar con la estructuración técnica, financiera y normativa del proyecto, asegurando su alineación con el Plan de Desarrollo, el Plan Maestro de Acueducto y los objetivos institucionales. Asimismo, es fundamental realizar seguimiento a los avances, establecer indicadores de impacto y garantizar la participación de las áreas operativas y de planeación.

ALCANTARILLADO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				DAGUAS S.A. E.S.P.																	
				PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
				RIESGO INHERENTE					RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL								
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025
ALCANTARILLADO	1. Falla o demoras en la obra de rehabilitación o reposición de las redes de alcantarillado	La no planeación de las obras a realizar de conformidad con lo establecido en el plan de acción de la empresa	Atrasos en los trabajos de alcantarillado	Posible	3	Catastrofico	20	60 Extrema	PREVENTIVO	Posible	3	Catastrofico	20	60	Extrema	En la planeacion inicial de las obras en concordancia con el manual de contratacion se debe tener en cuenta las posibles situaciones	Jefe division tecnico Operativo AAA y coordinador	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de obras de rehabilitacion o reposicion ejecutadas en el tiempo establecido	Durante el primer cuatrimestre del año 2025, se evidencio la ejecucion de seis (6) obras de rehabilitacion, cuyo objetivo principal ha sido optimizar y/o reponer la infraestructura existente. Estas intervenciones se realizaron con la finalidad de mejorar la funcionalidad, eficiencia y durabilidad de los sistemas, garantizando la continuidad y calidad en la prestacion del servicio. Las obras abarcaron diferentes componentes de la red, incluyendo reparacion de tuberias, actualizacion de estructuras y adecuacion de puntos criticos identificados en evaluaciones tecnicas previas. La ejecucion de estos proyectos responde a los planes de mantenimiento preventivo y correctivo definidos en la planificacion institucional. Se destaca la importancia de dar continuidad a este tipo de intervenciones para mitigar riesgos asociados al deterioro de la infraestructura y para asegurar la sostenibilidad del sistema en el mediano y largo plazo. Se recomienda mantener un monitoreo constante del estado de las obras realizadas, asi como realizar una evaluacion post-intervencion que permita medir el impacto en la operacion y servicio, facilitando la toma de decisiones para futuras rehabilitaciones.
ALCANTARILLADO	2. Fallas o demoras en la obra de expansion de los sistemas de alcantarillado	La no planeación de las obras a realizar de conformidad con lo establecido en el plan de acción de la empresa	Atrasos en los trabajos de alcantarillado	Posible	3	Catastrofico	20	60 Extrema	PREVENTIVO	Posible	3	Catastrofico	20	60	Extrema	En la planeacion inicial de las obras en concordancia con el manual de contratacion se debe tener en cuenta las posibles situaciones	Jefe de la division alcantarillado, y coordinador	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de obras de expansion ejecutadas en el tiempo establecido	Se evidencia que, durante el periodo evaluado, la empresa de servicios publicos DAGUAS S.A. E.S.P. no ha efectuado contratos con el objeto de expansion de redes de acueducto y alcantarillado. Sin embargo, se ha constatado que la entidad està en proceso de gestion de recursos para financiar dichos proyectos, con el fin de ampliar la cobertura y mejorar la infraestructura existente. La ausencia actual de contratos para expansion puede estar asociada a la fase preparatoria en la que se encuentran los estudios tecnicos, la formulacion de proyectos y la busqueda de fuentes de financiacion, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la planificacion estrategica y la gestion de recursos para avanzar en la ampliacion de los servicios. Se recomienda dar seguimiento a los avances en la gestion de recursos, asi como agilizar la estructuracion y contratacion de obras que permitan concretar la expansion de redes, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y tecnicos, y priorizando las zonas con mayor demanda y necesidades.

DAGUAS S.A. E.S.P.																									
PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																									
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																					
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO																	
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL													
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025				
ALCANTARILLADO	3. Perdida de la vida útil de redes de alcantarillado que generan daños y taponamiento o que se encuentren conforme al RAS	No realizar la Inspección de las tuberías según el cronograma de mantenimiento	Afectación en areas del municipio	Probable	4	Catastrofico	20	80	Extrema	PREVENTIVO	probable	4	Catastrofico	20	80	Extrema	Nº de obras de reposicion por administracion directa proyectadas	Jefe division tecnico Operativo AAA y coordinador	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Nº de obras de reposicion por administracion directa proyectada	Se evidencia que la entidad realiza obras de reposición de infraestructura conforme a lo proyectado en los planes de mantenimiento y desarrollo, así como en respuesta a situaciones de emergencia que requieren atención inmediata. Estas obras buscan garantizar la continuidad y calidad del servicio, reparando o reemplazando componentes dañados o deteriorados en las redes de acueducto y alcantarillado. La ejecución oportuna de estos trabajos contribuye a minimizar el impacto en los usuarios y a mantener la operatividad del sistema. Se destaca que tanto las obras planificadas como las derivadas de emergencias cuentan con seguimiento y control técnico, asegurando que se ajusten a los estándares de calidad y normativas vigentes. Se recomienda mantener la rigurosidad en la programación y ejecución de estas obras, así como fortalecer los mecanismos de respuesta rápida ante emergencias para optimizar recursos y tiempos de intervención.			

ASEO

DAGUAS S.A. E.S.P.																
PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO								
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL				
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	
ASEO	1. Aumento de costos de mantenimiento de los vehículos recolectores y volteña	No cumplir con los mantenimientos establecidos	Atraso en la recolección de residuos	Probable	4	Moderado	5	20	Moderada	PREVENTIVO	Probable	4	Catastrofico	20	80	Extrema
	2. Índice de ausentismo de personal por incapacidad, restricciones médicas y accidentes de trabajo	Jornadas largas de trabajo	Atraso en el proceso	Posible	3	Moderado	5	15	Moderada	PREVENTIVO	Possible	3	Catastrofico	20	60	Extrema

PLANTAS DE TRATAMIENTO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																				
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO												ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL				VALORACIÓN DEL RIESGO				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL								
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	puntaje	IMPACTO	puntaje	VALOR	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025			
PLANTAS DE TRATAMIENTO	1. Perdidas de los insumos químicos para potabilizar	No realizar el control de gastos de insumos químicos	Incremento de costos de la producción agua potable	Rara vez	1	Moderado	5	Baja	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5	Baja	Realizar control de inventarios y gastos de insumos químicos mensualmente	Jefe de plantas de tratamiento/almacenista general	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Casos reportados por año/100	Se evidencia que se han realizado los inventarios mensuales de manera sistemática, sin presentar ninguna novedad o inconsistencia en los registros. Esta práctica contribuye a mantener un control adecuado sobre los bienes y recursos de la entidad, asegurando la integridad y disponibilidad de los mismos.	El cumplimiento de los inventarios en tiempo y forma fortalece la gestión administrativa y facilita la detección oportuna de posibles desviaciones, contribuyendo a la transparencia y eficiencia en el manejo patrimonial.	Se recomienda continuar con la rigurosidad en la ejecución de los inventarios y mantener un registro detallado que respalde las auditorías internas y externas.	
	2. Perdidas de elementos y equipos de laboratorios	No realizar revisión e inventarios de los equipos de laboratorios	Disminución de la calidad del agua potable conforme a lo enmarcado en la resolución 2115 de 2007	Rara vez	1	Moderado	5	Baja	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5	Baja	Verificar el estado y existencia de los equipos y elementos de los laboratorios	Jefe de la division plantas de tratamiento/almacenista general	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Casos reportados por año/100	Se evidencia que hasta la fecha no se ha registrado el extravío de ningún equipo de laboratorio, lo que refleja un adecuado control y manejo de los activos asignados a esta área. Esta situación contribuye a garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el correcto desarrollo de las actividades técnicas y operativas.	El mantenimiento de este nivel de control fortalece la seguridad del inventario y reduce riesgos asociados a pérdidas o mal uso de los equipos.	Se recomienda continuar con las prácticas actuales de control y registro, así como fomentar la cultura de responsabilidad entre el personal encargado del manejo de estos activos.	
	3. Comercializacion ilegal o sin autorizacion del agua potable producida	falta de valores corporativos, como la transparencia, ética, y sentido de pertenencia con la entidad	menos oferta del recurso hídrico a las APS	Improbable	2	Mayor	10	Moderada	PREVENTIVO	Rara vez	1	Moderado	5	5	Baja	control de los accesos a las instalaciones	gerencia	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Casos reportados por año/101	Se evidencia que durante el primer cuatrimestre del año 2025 se presentó un caso de fraude en la entidad. Este incidente fue identificado y documentado oportunamente, lo que permitió activar los protocolos internos establecidos para la investigación y manejo del hecho.	El área de Control Interno, en conjunto con las instancias correspondientes, está realizando el seguimiento riguroso para determinar las causas, responsabilidades y alcance del fraude, así como para implementar las medidas correctivas y preventivas necesarias que eviten la repetición de este tipo de eventos.	Se recomienda fortalecer los controles internos relacionados con las áreas involucradas, mejorar los mecanismos de supervisión y capacitación del personal, y promover una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia.	

SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO											
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL						ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL					
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025
SST	1 Amenazas o órdenes superiores de no reportar o mentir en el reporte de un accidente de trabajo	Desconocimiento normativo, de procedimientos que llevan a la falta de ética por consecuencias que a veces no existen	Multas entre 51 y 100 salarios mínimos legales vigentes para la empresa, perdida de la licencia del profesional a cargo y destitución del cargo para el profesional encargado	Improbable	2	Mayor	10 / 20 Baja	PREVENTIVO	Improbable	2	Moderado	5 / 10 Baja	Baja	Capacitación constante en accidentes de trabajo y procedimientos con la ARL	Profesional Universitario en SST, ARL, Recursos Humanos	Enero del 2025	Diciembre 31 del 2025	Casos reportados por año/100	<p>Se evidencia que se han realizado las capacitaciones conforme al cronograma establecido para el año 2025. El cumplimiento del plan de formación contribuye al desarrollo de las competencias del personal, fortaleciendo su desempeño y alineamiento con los objetivos institucionales.</p> <p>La ejecución ordenada y oportuna de estas actividades permite garantizar que los funcionarios estén actualizados en normativas, procedimientos y buenas prácticas, lo cual impacta positivamente en la calidad del servicio.</p> <p>Se recomienda continuar con el seguimiento estricto al cumplimiento del cronograma y evaluar periódicamente el impacto de las capacitaciones en el desempeño organizacional.</p>
SST	2 Intentos de sobornos por parte de los trabajadores para reportar un accidente común externo como laboral interno	Destitución del cargo para el trabajador que soborno o intentó soborno y también si el superior recibió indebidamente el dinero sabiendo que iba a perjudicar a su empleador	falta de valores corporativos, como la transparencia, ética, y sentido de pertenencia con la entidad	Improbable	2	Mayor	10 / 20 Baja	PREVENTIVO	Improbable	2	Moderado	5 / 10 Baja	Baja	Reconocer el tipo de conversaciones de doble sentido de las personas y hablar solo lo necesario evitando extenderse o desviarse del tema, discutir explícitamente lo necesario y profesional, no recibir dinero ni responder a amenazas.	Profesional Universitario SST, Recursos Humanos	Enero del 2025	Continuo	Casos reportados por año/100	<p>Se evidencia que durante el primer cuatrimestre del año 2025 no se han presentado casos de corrupción en la entidad. Este resultado refleja el compromiso institucional con la transparencia, la ética y el cumplimiento de las normativas vigentes.</p> <p>La ausencia de reportes sobre actos corruptos es indicativa de la efectividad de los controles internos implementados, así como de las acciones de sensibilización y prevención desarrolladas dentro de la organización.</p> <p>Se recomienda mantener y fortalecer las políticas y procedimientos de integridad, continuar promoviendo una cultura organizacional basada en valores éticos, y asegurar la vigilancia constante para prevenir cualquier eventualidad en este ámbito.</p>

DAGUAS S.A. E.S.P.																					
PLAN ANTICORRUPCIÓN - MATRIZ DE RIESGOS - AÑO 2025																					
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																	
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO													
				RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL											
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR	ZONA DEL RIESGO	TIPO DE CONTROL	PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	puntaje	valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025
SST	3 Intento de sobornos o amenazas laborales para mentir en una investigación de accidente de trabajo a favor de la empresa o el empleado	falta de valores corporativos, como la transparencia, ética, y sentido de pertenencia con la entidad	Multas entre 51 y 100 salarios mínimos legales vigentes para la empresa, perdida de la licencia del profesional a cargo y destitución del cargo para el profesional encargado	Improbable	2	Mayor	10	20 Baja	PREVENTIVO	Improbable	2	Moderado	5	10	Baja	Reconocer el tipo de conversaciones de doble sentido de las personas y hablar solo lo necesario evitando extenderse o desviarse del tema, discutir explícitamente lo necesario y profesional, no recibir dinero ni responder a amenazas.	Profesional Universitario SST, Recursos Humanos	Enero del 2025	Continuo	Casos reportados por año/100	Se evidencia que durante el primer cuatrimestre del año 2025 no se han presentado casos de corrupción en la entidad. Este resultado refleja el compromiso institucional con la transparencia, la ética y el cumplimiento de las normativas vigentes. La ausencia de reportes sobre actos corruptos es indicativa de la efectividad de los controles internos implementados, así como de las acciones de sensibilización y prevención desarrolladas dentro de la organización. Se recomienda mantener y fortalecer las políticas y procedimientos de integridad, continuar promoviendo una cultura organizacional basada en valores éticos, y asegurar la vigilancia constante para prevenir cualquier eventualidad en este ámbito.
SST	4 amenazas o órdenes superiores para no reportar condiciones inseguras de trabajo	falta de valores corporativos, como la transparencia, ética, y sentido de pertenencia con la entidad	Multas entre 151 y 400 salarios mínimos legales vigentes para la empresa si por esa condición insegura ocurrió un accidente mortal, perdida de la licencia del profesional a cargo y destitución del cargo para el profesional encargado	Improbable	2	Catastófico	20	40 Baja	PREVENTIVO	Improbable	2	Moderado	5	10	Baja	Reconocer el tipo de conversaciones de doble sentido de las personas y hablar solo lo necesario evitando extenderse o desviarse del tema, discutir explícitamente lo necesario y profesional, no recibir dinero ni responder a amenazas.	Profesional Universitario SST, Recursos Humanos	Enero del 2025	Continuo	Casos reportados por año/100	Se evidencia que durante el primer cuatrimestre del año 2025 no se han presentado casos de corrupción en la entidad. Este resultado refleja el compromiso institucional con la transparencia, la ética y el cumplimiento de las normativas vigentes. La ausencia de reportes sobre actos corruptos es indicativa de la efectividad de los controles internos implementados, así como de las acciones de sensibilización y prevención desarrolladas dentro de la organización. Se recomienda mantener y fortalecer las políticas y procedimientos de integridad, continuar promoviendo una cultura organizacional basada en valores éticos, y asegurar la vigilancia constante para prevenir cualquier eventualidad en este ámbito.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO											
				RIESGO INHERENTE				TIPO DE CONTROL	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL							
				PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	VALOR		PROBABILIDAD	Puntaje	IMPACTO	puntaje valor	ZONA DE RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INICIO	FIN	PRODUCTO	SEGUIMIENTO - CONTROL INTERNO CORTE DE 01 ENERO A 30 ABRIL 2025	
SST	5 Intento de sobornos o amenazas para mentir, maquillar o evadir las recomendaciones medicas laborales para que un trabajador ingrese o reingrese a laborar en la empresa	falta de valores corporativos, como la transparencia, ética, y sentido de pertenencia con la entidad	Multas entre 21 y 100 salarios mínimos legales vigentes para la empresa, perdida de la licencia del profesional a cargo y destitución del cargo para el profesional encargado	Improbable	2	Catastrofico	20-40 Baja	PREVENTIVO	Improbable	2	Moderado	5-10 Baja	Reconocer el tipo de conversaciones de doble sentido de las personas y hablar solo lo necesario evitando extenderse o desviarse del tema, discutir explícitamente lo necesario y profesional, no recibir dinero ni responder a amenazas.	Profesional Universitario SST, Recursos Humanos	Enero del 2025	Continuo	Casos reportados por año/100	<p>Se evidencia que durante el primer cuatrimestre del año 2025 no se han presentado casos de corrupción en la entidad. Este resultado refleja el compromiso institucional con la transparencia, la ética y el cumplimiento de las normativas vigentes.</p> <p>La ausencia de reportes sobre actos corruptos es indicativa de la efectividad de los controles internos implementados, así como de las acciones de sensibilización y prevención desarrolladas dentro de la organización.</p> <p>Se recomienda mantener y fortalecer las políticas y procedimientos de integridad, continuar promoviendo una cultura organizacional basada en valores éticos, y asegurar la vigilancia constante para prevenir cualquier eventualidad en este ámbito.</p>		

De igual manerl se llevó a cabo el seguimiento correspondiente a la matriz de riesgos establecida por la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, para el primer periodo cuatrimestral de 2025, identificando el porcentaje de ejecución de cada una de las actividades y/o controles implementados para la mitigación del riesgo, producto de ello se realizan las siguientes observaciones:

OBSERVACIONES AL MAPA DE RIESGO

AREA FINANCIERA:

Durante el seguimiento realizado al componente financiero de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, correspondiente al primer cuatrimestre de 2025, se evidenció un adecuado cumplimiento en los principales procesos contables, presupuestales y tributarios. La entidad ha mantenido buenas prácticas en la ejecución del presupuesto aprobado, el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales y la presentación de reportes ante los entes de control, lo que refleja un manejo responsable, transparente y alineado con la normativa vigente.

Se destaca la correcta organización y conectividad en las órdenes de pago y comprobantes de egreso, así como la actualización oportuna de tarifas conforme al IPC mediante el Acuerdo No. 001 del 15 de enero de 2025, lo que denota planificación y sostenibilidad financiera. Además, se viene realizando el seguimiento a la proyección de la ejecución del presupuesto y al cumplimiento tributario, contribuyendo a fortalecer el control interno y la trazabilidad de la información financiera.

Sin embargo, se identificó una oportunidad de mejora relacionada con el proceso de conciliación bancaria, ya que los formatos utilizados no incluyen la firma del responsable que los elabora. Esta omisión afecta la trazabilidad y podría representar un riesgo operativo y de control documental, especialmente ante auditorías futuras. Se recomienda implementar un control que exija la validación y firma responsable como medida de fortalecimiento del proceso.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Durante el seguimiento efectuado a los planes de trabajo y a las funciones asignadas al personal de la empresa DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidenció un cumplimiento efectivo de las actividades por parte de los funcionarios, en concordancia con lo establecido en los manuales de funciones, cronogramas institucionales y metas operativas.

La revisión de informes de gestión, registros de actividades y demás evidencias documentales respalda que las tareas fueron ejecutadas dentro de los plazos previstos, con calidad y alineadas a los objetivos institucionales. Este desempeño refleja un alto grado de compromiso del talento humano, así como una adecuada planificación, supervisión y seguimiento por parte de las áreas responsables. El comportamiento observado contribuye directamente al fortalecimiento de la eficiencia administrativa, al cumplimiento de los fines misionales y a la consolidación de una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

COMERCIAL

Durante el seguimiento realizado al área de gestión comercial y atención al usuario de DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se identificaron aspectos favorables y oportunidades de mejora en el cumplimiento de los procesos establecidos.

En términos generales, se evidenció un bajo nivel de reclamos por errores en facturación (1%), lo cual refleja un funcionamiento eficiente del sistema comercial y una correcta emisión de cobros. Este resultado respalda la confianza de los usuarios y la estabilidad del sistema financiero institucional. Así mismo, el 78,60% de las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) fueron resueltos dentro del plazo legal, lo que demuestra avances en la oportunidad de respuesta y cumplimiento de la Ley 1755 de 2015. No obstante, se identificó una brecha del 21,40% de casos con respuestas extemporáneas, lo cual requiere medidas correctivas para evitar riesgos reputacionales y observaciones por parte de entes de control.

De otra parte, se evidenció que no se han aplicado encuestas de satisfacción al usuario durante el período evaluado, lo cual limita la capacidad institucional de medir la percepción ciudadana frente a la calidad del servicio, la atención recibida y la eficiencia de los trámites. La ausencia de estos indicadores afecta la toma de decisiones basadas en evidencia y debilita los mecanismos de mejora continua.

Finalmente, se reportó la ocurrencia de un (1) caso de presunto fraude institucional, actualmente en análisis por las instancias competentes. El hecho fue detectado gracias a los mecanismos de control vigentes, lo que evidencia la efectividad del sistema de vigilancia, aunque también pone de manifiesto la necesidad de reforzar los controles internos preventivos, capacitar al personal y revisar periódicamente los riesgos operacionales asociados.

En consecuencia, se recomienda:

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento a los tiempos de respuesta de PQR.
- Implementar encuestas de satisfacción con periodicidad definida.
- Reforzar los controles antifraude y canales confidenciales de denuncia.
- Mantener y mejorar los estándares de calidad en la facturación y atención al cliente.

Estas acciones contribuirán al fortalecimiento de la gestión comercial, la transparencia institucional y la confianza de los usuarios.

CONTROL INTERNO

Durante el seguimiento efectuado al sistema de control interno de DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidenció el cumplimiento del 100% de las auditorías programadas en el Plan Anual de Auditoría Interna, desarrolladas conforme a los lineamientos técnicos y el cronograma establecido. Las auditorías abarcaron procesos estratégicos y áreas críticas identificadas en el mapa de riesgos institucional, lo que permitió evaluar la eficiencia operativa, el cumplimiento normativo y la eficacia en la gestión institucional.

Asimismo, se verificó la ejecución de dos planes de mejoramiento institucional derivados de hallazgos de auditorías internas y externas. Se constató el seguimiento sistemático a dichos planes, mediante el monitoreo de compromisos, verificación de evidencias y evaluación del avance, lo cual demuestra una gestión activa en la corrección de debilidades y en el fortalecimiento del sistema de control interno. También se observó el cumplimiento de las evaluaciones de gestión institucional y el seguimiento a los indicadores de desempeño establecidos para los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

Los resultados evidencian un uso efectivo de los indicadores como herramienta de control, permitiendo la toma de decisiones con base en evidencia, el fortalecimiento del autocontrol y la mejora continua. Este conjunto de acciones refleja una gestión proactiva, una planificación adecuada del sistema de control y un compromiso institucional con la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los objetivos misionales.

PROMOCION Y DIFUSION DE LA INFORMACION

Durante el seguimiento al componente de comunicación institucional, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidenció que DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, ha mantenido una gestión activa y oportuna en el uso de sus redes sociales oficiales como canal de información hacia la ciudadanía. Las publicaciones han estado enfocadas principalmente en la divulgación de situaciones operativas relevantes, tales como interrupciones, mantenimientos o emergencias en las redes de acueducto y alcantarillado.

El manejo oportuno y claro de la información en estas plataformas digitales ha permitido fortalecer la relación de confianza con los usuarios, mejorar la percepción institucional y facilitar la adopción de medidas preventivas por parte de la comunidad ante eventualidades en el servicio. Esta práctica está alineada con los principios de transparencia, participación ciudadana y servicio al usuario establecidos para las entidades públicas.

Se destaca el contenido informativo y la rapidez con la que se han emitido los comunicados, lo cual demuestra un compromiso por parte del área encargada con la atención y orientación a la comunidad. No obstante, se recomienda:

- Fortalecer el registro y trazabilidad de las publicaciones realizadas y las respuestas brindadas,
- Evaluar el impacto y alcance de la información difundida,
- Y explorar la expansión a otros canales de comunicación que permitan llegar a una mayor diversidad de usuarios.

Estas acciones contribuirán a robustecer el proceso comunicativo institucional y garantizar una interacción más efectiva, inclusiva y sostenible con la ciudadanía.

INFORMATICOS

En el marco de las funciones de evaluación y seguimiento del sistema de control interno, se han identificado buenas prácticas en dos procesos clave de la entidad: el control del uso de recursos de impresión y la gestión de solicitudes de los usuarios, las cuales se detallan a continuación:

Se evidenció que la entidad ha implementado un mecanismo de seguimiento al número de copias proyectadas en el sistema, con el fin de monitorear el uso de los recursos de impresión, tales como papel y tóner. Esta medida constituye una herramienta eficaz de control, que permite verificar que el volumen de copias se mantenga dentro de los parámetros establecidos, identificando posibles excesos, usos indebidos o desviaciones respecto a lo presupuestado. Esta práctica no solo promueve una gestión eficiente de los recursos administrativos, sino que también aporta al cumplimiento de las políticas institucionales de austeridad y sostenibilidad ambiental.

Por otro lado, durante el seguimiento al proceso de atención al usuario y gestión documental, se constató que la entidad realiza un control sistemático sobre las solicitudes radicadas, asegurando la trazabilidad completa desde su recepción hasta su respuesta o cierre. Este proceso se lleva a cabo mediante el sistema de gestión de solicitudes implementado, el cual permite conocer el estado de cada requerimiento, los tiempos de respuesta, las áreas responsables y la documentación soporte. Esta trazabilidad refuerza la transparencia, garantiza el cumplimiento de los plazos legales y facilita la mejora continua en la atención al ciudadano.

Recomendaciones:

- Continuar con el monitoreo periódico del uso de recursos de impresión y fortalecer el control mediante reportes mensuales de análisis comparativo por área o dependencia, que permitan identificar oportunidades de mejora y fomentar el uso responsable de dichos recursos.
- Mantener actualizados los sistemas de registro y seguimiento de solicitudes radicadas, y aprovechar la información generada como insumo para optimizar los tiempos de respuesta, detectar cuellos de botella y elevar los estándares de calidad en la atención al usuario.

ACUEDUCTO

Durante el seguimiento efectuado a los procesos operativos del sistema de acueducto de la entidad, correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se identificaron aspectos relevantes relacionados con la gestión técnica, el mantenimiento de la infraestructura y la planificación estratégica, los cuales se consolidan en la siguiente observación:

La entidad ha demostrado un adecuado nivel de cumplimiento en la ejecución de inspecciones periódicas en las bocatomas, conforme a las rutinas programadas en el plan operativo. Estas acciones incluyen labores de limpieza y mantenimiento preventivo y correctivo, orientadas a garantizar una captación eficiente y continua del recurso hídrico, prevenir obstrucciones causadas por sedimentos o material vegetal, y preservar el buen estado de la infraestructura. Esta gestión refleja un compromiso institucional con la operación técnica del sistema y la sostenibilidad del recurso.

Sin embargo, también se evidenció que actualmente la entidad no cuenta con un catastro actualizado de redes de acueducto y alcantarillado, lo cual representa una limitación técnica importante para la planificación, el mantenimiento y la expansión del sistema. A pesar de esta carencia, el equipo operativo ha implementado mecanismos de seguimiento a componentes críticos, como las válvulas de la red, a través de informes técnicos periódicos, los cuales permiten mantener un control básico sobre su estado funcional y ubicación.

Adicionalmente, se identificó que la entidad se encuentra gestionando un proyecto de optimización del sistema de distribución de acueducto, enfocado en mejorar la eficiencia operativa, reducir pérdidas técnicas y comerciales, aumentar la presión en redes y garantizar una cobertura equitativa y continua del servicio. Esta iniciativa incluye análisis hidráulicos, identificación de puntos críticos.

Recomendaciones:

- Continuar con la ejecución sistemática de inspecciones en las bocatomas, mantener registros detallados de las intervenciones realizadas, y desarrollar un sistema de alertas tempranas para anticipar posibles afectaciones en la captación.
- Priorizar la elaboración y actualización del catastro de redes de acueducto y alcantarillado, integrándolo a los sistemas de información geográfica, como soporte clave para la toma de decisiones, el diagnóstico de fallas, la planificación técnica y la respuesta ante emergencias.
- Fortalecer la estructuración técnica, financiera y normativa del proyecto de optimización del sistema de distribución, alineándolo con el Plan de Desarrollo, el Plan Maestro de Acueducto y los objetivos institucionales. Asimismo, establecer indicadores de impacto, hacer seguimiento riguroso a los avances, y asegurar la participación activa de las áreas operativas y de planeación.

ALCANTARILLADO

Durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2025, se realizó seguimiento a la ejecución de obras relacionadas con la rehabilitación, reposición y planificación de expansión de redes de acueducto y alcantarillado. Como resultado de esta verificación, se consolidan las siguientes observaciones:

Se evidenció la ejecución de seis (6) obras de rehabilitación orientadas a optimizar y reponer la infraestructura existente, con el objetivo de mejorar la funcionalidad, eficiencia y durabilidad del sistema. Estas intervenciones abarcaron componentes clave como la reparación de tuberías, adecuación de puntos críticos y actualización de estructuras, de acuerdo con los planes institucionales de mantenimiento preventivo y correctivo. La implementación de estas obras refleja el compromiso de la entidad con la sostenibilidad del servicio y la mitigación de riesgos asociados al desgaste de la infraestructura.

Adicionalmente, se observó que la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, no ha suscrito contratos para proyectos de expansión de redes durante el periodo evaluado. Sin embargo, se constató que la entidad se encuentra en proceso de gestión de recursos y formulación de proyectos técnicos, con el propósito de ampliar la cobertura y atender la creciente demanda en zonas priorizadas. Esta situación sugiere que la etapa actual corresponde a una fase preparatoria que debe fortalecerse a través de una planificación estratégica más activa, orientada a concretar la contratación y ejecución de obras de expansión en el corto y mediano plazo.

Asimismo, se verificó que la entidad ha realizado obras de reposición de infraestructura tanto planificadas como derivadas de emergencias. Estas acciones han sido ejecutadas en respuesta a fallas o deterioros que afectan la prestación del servicio, garantizando una atención oportuna y técnica ante eventos críticos.

Recomendaciones:

- Dar continuidad a las obras de rehabilitación y reposición, manteniendo el monitoreo técnico y operativo posterior a su ejecución, a fin de evaluar su impacto real en la calidad del servicio y en la eficiencia de la operación.
- Consolidar los mecanismos de respuesta rápida ante emergencias, optimizando los tiempos de atención, la asignación de recursos y el registro técnico de cada intervención, asegurando siempre la calidad de las soluciones implementadas.

ASEO

Durante el seguimiento realizado al cumplimiento de actividades operativas y administrativas de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, correspondiente al periodo reciente, se evidenciaron prácticas de control que reflejan un adecuado manejo de los procesos de mantenimiento técnico y gestión del talento humano.

Por una parte, se verificó que la entidad ha realizado el seguimiento bimestral a las actividades de mantenimiento, conforme a lo establecido en los contratos vigentes. Dicho monitoreo ha permitido confirmar que las intervenciones se ejecutan en los tiempos programados y bajo los estándares técnicos requeridos, lo cual contribuye significativamente al funcionamiento óptimo de los equipos e instalaciones que soportan la operación del servicio. Esta supervisión periódica permite detectar de forma oportuna fallas o desgastes, facilitando la implementación de acciones preventivas y correctivas, y garantizando así la continuidad y eficiencia del sistema.

De manera complementaria, se constató que la entidad realiza un seguimiento mensual a las incapacidades y ausencias laborales del personal operativo y administrativo. Esta práctica permite mantener actualizada la situación laboral de los funcionarios, facilita la planificación operativa y permite analizar el impacto de dichas ausencias en el funcionamiento de la entidad. Además, el registro constante de estas incidencias apoya la toma de decisiones relacionadas con la gestión de talento humano, el cumplimiento de la normativa laboral y la implementación de medidas preventivas en casos recurrentes.

Recomendaciones:

- Continuar fortaleciendo el seguimiento técnico a las actividades de mantenimiento, asegurando una documentación detallada de cada intervención, con el fin de preservar la trazabilidad, apoyar auditorías futuras y mejorar la planificación técnica.
- Mantener la práctica de control sobre las ausencias laborales, garantizando la elaboración de reportes periódicos y análisis comparativos que sirvan como insumo para la toma de decisiones estratégicas en materia de recursos humanos.

PLANTAS DE TRATAMIENTO

Durante la verificación realizada a los procesos de control patrimonial y gestión de riesgos correspondientes al primer cuatrimestre del año 2025, se evidencian avances significativos en la administración de los bienes institucionales, así como un caso relevante relacionado con el fortalecimiento de los controles internos.

En primer lugar, se constató que la entidad ha venido realizando inventarios mensuales de forma sistemática y oportuna, sin presentarse novedades ni inconsistencias en los registros. Esta práctica demuestra un manejo riguroso de los bienes institucionales, garantizando la integridad, disponibilidad y trazabilidad de los recursos asignados. La correcta ejecución de los inventarios fortalece la eficiencia en la gestión administrativa y contribuye a la transparencia institucional, facilitando también los procesos de auditoría interna y externa.

De igual forma, se verificó que no se han registrado pérdidas ni extravíos de equipos en el área de laboratorio, lo cual refleja un adecuado nivel de control sobre los activos y un compromiso del personal con la custodia de los recursos asignados. Este nivel de cumplimiento es fundamental para asegurar la continuidad de las operaciones técnicas y reducir riesgos relacionados con la pérdida, deterioro o uso indebido de equipos sensibles.

No obstante, también se identificó que durante el mismo periodo se presentó un caso de presunto fraude, el cual fue detectado y documentado de manera oportuna. Este evento activó los protocolos internos definidos para la gestión de situaciones irregulares, y actualmente está siendo objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno en coordinación con las áreas competentes. La respuesta institucional ha incluido la investigación del hecho, la determinación de responsabilidades, y la adopción de medidas correctivas y preventivas.

Recomendaciones:

- Mantener la disciplina en la realización de inventarios y asegurar el respaldo documental de cada proceso, promoviendo la trazabilidad y transparencia en el manejo patrimonial.
- Continuar fortaleciendo las prácticas de control en áreas operativas sensibles, como laboratorios, incentivando la responsabilidad del personal y reforzando los mecanismos de registro y supervisión.
- Reforzar los controles internos en las áreas afectadas por el caso de fraude, evaluando y ajustando los procedimientos que puedan presentar vulnerabilidades. Asimismo, se recomienda implementar capacitaciones periódicas en ética, control del riesgo y responsabilidad institucional, como parte de una cultura organizacional orientada a la integridad y la prevención de actos irregulares.

SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO

Durante la verificación correspondiente al primer cuatrimestre del año 2025, se evidencian avances importantes en el fortalecimiento institucional a través de acciones orientadas al desarrollo de la seguridad salud en el trabajo y la consolidación de una cultura de integridad dentro de la entidad.

En primer lugar, se constató que las capacitaciones programadas en el plan de formación institucional se han ejecutado conforme al cronograma establecido. Esta gestión ordenada y oportuna ha permitido fortalecer las competencias del personal, asegurar su actualización frente a normativas y procedimientos vigentes, e incorporar buenas prácticas que contribuyen al mejoramiento continuo de los procesos y la calidad del servicio prestado. El cumplimiento de este plan formativo refleja un compromiso con el desarrollo profesional del equipo humano y con el alineamiento estratégico hacia los objetivos institucionales.

Adicionalmente, se verificó que no se han reportado casos de corrupción durante el periodo evaluado, lo cual constituye un indicio positivo sobre la efectividad de los controles internos implementados, así como del impacto de las acciones de sensibilización, vigilancia y prevención promovidas por la entidad. Este resultado refuerza la confianza en la gestión pública y destaca el compromiso institucional con la ética, la transparencia y el cumplimiento de los principios que rigen la función administrativa.

Recomendaciones:

- Mantener y fortalecer el seguimiento al cumplimiento del cronograma de capacitaciones, asegurando la evaluación periódica de su impacto en el desempeño del personal y en la eficiencia de los procesos institucionales.
- Continuar promoviendo una cultura organizacional basada en valores éticos, reforzando las políticas anticorrupción, capacitando permanentemente en temas de integridad y asegurando una supervisión constante sobre los procesos sensibles para prevenir posibles riesgos reputacionales o legales.

RECOMENDACIONES

En este sentido, se recomienda dar continuidad a la ejecución de las actividades previstas en el plan de gestión de riesgos, manteniendo un monitoreo permanente y promoviendo la mejora continua. Es fundamental que el mapa de riesgos sea actualizado de forma periódica, incorporando los cambios del entorno y ajustando los controles cuando sea necesario, con el fin de mantener los riesgos dentro de niveles aceptables.

Estas acciones son esenciales para garantizar la estabilidad operativa y administrativa de la empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P. OFICIAL, así como para asegurar una gestión institucional basada en la prevención, la responsabilidad y el cumplimiento de los principios del control interno.

CONCLUSION

La empresa de servicios públicos DAGUAS S.A. E.S.P., realizo un seguimiento del mapa de riesgos ha permitido identificar de manera eficaz los riesgos clave que podrían afectar a la empresa. Se ha llevado a cabo una gestión proactiva, implementando planes de acción que han demostrado ser efectivos para mitigar los riesgos y prevenir posibles impactos negativos.

Las medidas correctivas y preventivas diseñadas para abordar los riesgos identificados se están implementando de manera oportuna y efectiva. El seguimiento ha confirmado que las acciones están alineadas con los objetivos organizacionales y se realizan dentro de los plazos establecidos, lo que asegura la estabilidad de los procesos.

