



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SUCRE
MUNICIPIO DE MORROA**

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P.

2021

**Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com**

[Morroa - Sucre](#)



AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Normatividad	6
3. Filosofía Institucional	10
4. Objetivo General.....	13
4.1. Objetivos específicos.....	13
5. Delitos Contra La Administración Pública en Colombia	13
6. Primer Componente: Gestión Del Riesgo De.....	21
Corrupción - Mapa De Riesgos De Corrupción.....	22
6.1. Gestión del Riesgo:.....	22
6.2. Política de la administración del Riesgo:.....	22
6.3. Identificación de Riesgos de Corrupción:	23
6.4. Valoración del Riesgo de Corrupción	25
6.5. Matriz de Riesgos de Corrupción:	26
6.6. Consulta y Divulgación:.....	26
6.7. Monitoreo y Revisión:	26
6.8. Seguimiento:	27

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.



6.9. Matriz gestión riesgo de corrupción:.....	27
7. Segundo Componente - Racionalización de trámites	28
7 .2. Priorización de trámites	30
8.1. Elementos	34
8.2 Matriz de Rendición de cuentas.....	35
9. Cuarto Componente -Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	37
9.1. Mecanismos utilizados para mejorar la atención al ciudadano	38
9.2. Matriz de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	40
10. Quinto Componente-Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	42
10.1. Matriz de Transparencia y acceso a la información.....	44
11. Sexto Componente- IniciaTIVAS adicionales	46
11.1 COMPROMISOS	46
11.2. Parámetros de conducta.....	47
12. Consolidación, seguimiento y control.....	48
12.1. Fechas de seguimiento y publicación.....	48
13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



1. INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P., consciente del papel que desempeña en la sociedad de brindar servicios públicos domiciliarios de acueducto, aseo y alcantarillado de excelente calidad, los cuales se consideran como básicos para garantizar la calidad de vida y el bienestar del ser humano, se ha comprometido con la comunidad en brindar dichos servicios con calidad continuidad y cobertura y sobre todo garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente.

Las políticas del Gobierno Nacional, han estado enfocadas en crear al interior de las entidades del sector público, procesos que permitan garantizar la transparencia en el manejo de los recursos de la comunidad, es así como se han

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



expedido Normas para que sean implementadas en las Entidades Públicas y así se tenga la certeza de que los recursos públicos están siendo invertidos en beneficio de la comunidad, de manera equitativa, transparente y pertinente, acorde a lo anterior AGUAS DE MORROA viene implementando el Modelo integral de planeación y Gestión (MIPG) donde entre otras políticas de desarrollo administrativo se tienen en cuenta: la política de servicio al ciudadano, la participación de la ciudadanía en la gestión pública, la racionalización de trámite transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

A través de este 'Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2021' se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción; para lo cual se presentan estrategias y acciones tendientes a generar una cultura de transparencia, basados en la ética, valores, capacidades y conocimientos de sus colaboradores orientados hacia el logro de los objetivos empresariales.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



2. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial participación de los servidores públicos. artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 123, 124, 125, 126, 127, 129, 129, 193, 1 94, 209 y 270.

- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Ley 489 de 1998: "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"

- Ley 734 de 2002: "Por la cual se expide el Código Disciplinario único"

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- Ley 872 de 2003: crea el sistema de Gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3º establece que dicho sistema es complementario con los sistemas de control interno y de Desarrollo Administrativo.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 812 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Conpes 3292 de 2004: Proyecto De Racionalización Y Automatización De Trámites (Agenda interna).
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos.
- Decreto Nacional 1599 de 2005: Adopta el Modelo Estándar de control interno para el Estado Colombiano.
- Ley 1150 de 2007 Por la cual se dictan medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1417 de 2007: Por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo (artículos 67,68 y 69).
- Decreto 4485 DE 2009: Por medio de la cual se adopta la actualización

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Conpes 3654 de 2010: Lineamientos de Política de Rendición de Cuentas.
- Decreto 235 DE 2010: Por el cual se regula el intercambio de información
- entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- Decreto 4632 de 2011: Por el cual se reglamenta la comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- Decreto 019 de 2012: Por el cual se expiden Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos T3 y T6 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 1450 de 2012 Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el título 4 de la parte I del

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



libro2 del decreto 1081 de 2015 relativo a la atención al ciudadano".

- "Plan Anticorrupción y de Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

- Decreto 612 de 2018: Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



3. FILOSOFIA INSTITUCIONAL

MISION: AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P., es una organización dedicada a la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, de manera eficiente con innovación empresarial y talento humano comprometido con esta función social, consolidamos nuestra permanencia con principios, valores y políticas que nos permiten mantener un desarrollo sostenible.

VISION: Posicionar nuestra empresa con calidad, competitividad y liderazgo para ser reconocida como una de las mejores empresas prestadoras de servicios públicos a nivel regional y nacional.

POLÍTICA DE CALIDAD: Satisfacer al cliente a través de la continuidad, confiabilidad y cobertura del servicio, con excelente atención y cobro racional de tarifas, garantizando la sostenibilidad en el tiempo; utilizando los medios tecnológicos disponibles, optimizando la estructura financiera y propiciando desarrollo del talento humano, comprometido en la búsqueda del mejoramiento continuo.

VALORES CORPORATIVOS:

- Dignidad
- Conocimiento del cliente y satisfacción de sus necesidades.
- Responsabilidad con resultados por empoderamiento.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- Innovación
- Trabajo en equipo
- Productividad
- Talento Humano

OBJETIVOS DE CALIDAD:

1. Establecer nuevos mecanismos de atención al cliente para resolver en el menor tiempo posible peticiones, quejas y reclamos.
2. Incorporar proyectos que permiten optimizar el uso de los recursos para los procesos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
3. Optimizar el sistema de información en todos los procesos, para garantizar una adecuada planeación, control y prestación de nuestros servicios.
4. Fortalecer la cultura de la calidad en nuestra organización a través del mejoramiento continuo.
5. Realizar proyectos de compensación y recuperación ambiental.

VALORES DEL SERVICIO PUBLICO:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



➤ Diligencia

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



4. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la efectividad de la gestión empresarial mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar y prevenir la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos institucionales.

4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Adoptar estrategias claras y concretas en el marco de la lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia, transparencia y eficacia.
2. Mejorar los niveles de atención al ciudadano.
3. Fortalecer el liderazgo institucional de fortalecimiento de la ética.
4. Promover la activa participación de todos los funcionarios de AGUAS DE MORROA S.A.E.SP. en la lucha contra la corrupción.
5. Facilitar los procesos de manera eficaz y eficiente ciudadanía optimizar los trámites ante la Entidad.
6. Promover en la ciudadanía la participación en los procesos que permitan de rendición de cuenta.

5. DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACION PÚBLICA EN

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



COLOMBIA

PECULADO:

PECULADO POR APROPIACIÓN: El servidor público que se apropie en provecho o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que este tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

PECULADO POR USO. El empleado oficial que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones.

PECULADO POR ERROR AJENO. El empleado oficial que se apropie o retenga, en provecho suyo o de un tercero, de bienes que por error ajeno hubiere recibido.

PECULADO POR APLICACIÓN OFICIAL DIFERENTE. El empleado oficial que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración o custodia se le haya confiado por razón de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto,

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



no prevista en éste.

Peculado culposo. Modificado. El empleado oficial que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares funciones, por culpa dé lugar, que extravíen, pierdan o dañen.

CONCUSLÓN

Concusión. El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquiera otra utilidad indebidos, o los solicite.

DEL COHECHO

Cohecho propio. El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Cohecho impropio. El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



El servidor público que reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento.

Cohecho por dar u Ofrecer. El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores.

CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS

Violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades. El empleado oficial que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades.

interés ilícito en la celebración de contratos. El empleado oficial que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones.

Contrato sin cumplimiento de requisitos legales. El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista O para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales O los celebre O liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



DEL TRAFICO DE INFLUENCIAS

Tráfico de influencias para obtener favor de servidor público. El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para él o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.

DEL ENRIQUECIMIENTO ILICITO.

Prevaricato por acción, El servidor público que profiera resolución, dictamen manifiestamente contrario a la ley.

Prevaricato por asesoramiento ilegal, El servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia.

DE LOS ABUSOS DE AUTORIDAD Y OTRAS INFRACCIONES

Abuso de autoridad por acto arbitrario o injusto. El empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto.

Abuso de autoridad por omisión de denuncia. El empleado oficial que

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.



teniendo conocimiento de la comisión de un delito cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta a la autoridad, incurrirá en pérdida del empleo.

Revelación de secreto. El empleado oficial que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.

Utilización de asunto sometido a secreto o reserva. El empleado oficial que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones, y que deban permanecer en secreto o reserva.

Abandono del cargo. El empleado oficial que abandone su cargo sin justa causa.

Asesoramiento y otras actuaciones ilegales. El empleado oficial que ilegalmente represente, litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo.

intervención en política. (El empleado oficial que forme parte de comités, juntas o directorios políticos o intervenga en debates o actividades de este carácter, incurrirá en interdicción de derechos y funciones públicas de uno a tres años).* *

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.



Parcialmente inexecutable, en cuanto a la prohibición del Arl. 127, inc. z de la Constitución. Corte Constitucional, sentencia C-454 de 1993.

Se exceptúan de lo dispuesto en el inciso anterior los miembros de las corporaciones públicas de elección popular y las personas que ejercen funciones públicas de modo transitorio.

Empleo ilegal de la fuerza pública. El empleado oficial que obtenga el concurso de la fuerza pública o emplee la que tenga a su disposición para consumir acto arbitrario o injusto, o para impedir o estorbar el cumplimiento de orden legítima de otra autoridad.

Omisión de apoyo. El agente de la fuerza pública que rehusé o demoré indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente.

DE LA USURPACIÓN V ABUSO DE FUNCIONES PÚBLICAS

Usurpación de funciones públicas. El particular que sin autorización legal ejerza funciones públicas.

Abuso de función pública. El empleado oficial que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



Simulación de investidura o cargo. El que únicamente simulare investidura o cargo público o fingiere pertenecer a la fuerza pública.

LAVADO DE ACTIVOS

El lavado de activos es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos.

FINANCIACION DEL TERRORISMO

Es el apoyo financiero, de cualquier forma, al terrorismo o a aquellos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo. No obstante, es más complicado definir al terrorismo en sí mismo, porque el término puede tener connotaciones políticas, religiosas y nacionales, dependiendo de cada país.

El lavado de activos y la financiación del terrorismo, por lo general, presentan características de operaciones similares, sobre todo en relación con el ocultamiento, pero aquellos que financian el terrorismo transfieren fondos que

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



pueden tener un origen legal o ilícito, de manera tal que encubren su fuente y destino final, que es el apoyo a las actividades terroristas.

DE LOS DELITOS CONTRA LOS EMPLEADOS OFICIALES

Violencia contra empleado oficial. El que ejerza violencia contra empleado oficial, para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales.

Perturbación de actos oficiales. El que, por medio de violencia, o simulando autoridad, invocando falsa orden de la misma o valiéndose de cualquier otra maniobra engañosa, trate de impedir o perturbar la reunión o el ejercicio de las funciones de las corporaciones o autoridades legislativas, jurisdiccionales o administrativas, o de cualquier otra autoridad pública, o pretenda influir en sus decisiones o deliberaciones.

Fuentes: Código Penal Colombiano.

6. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

6.1. GESTIÓN DEL RIESGO:

Herramienta que le permite a la Entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias.

6.2. POLÍTICA DE IA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P. está comprometida con el cumplimiento y respeto de todos los mecanismos de transparencia establecidos por la Ley, obedeciendo al espíritu de una cultura basada en valores y principios éticos. Esta Empresa trabajará permanentemente en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, actuando dentro este marco legal y teniendo en cuenta las iniciativas y los instrumentos de autorregulación aplicados en la entidad, en especial aquellos que tienen por objeto mantener un ambiente de transparencia y confianza.

Así, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P, da

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



cumplimiento a lo allí ordenado, en cuanto a los siguientes componentes:

- 1- Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- 2- Racionalización de trámites en las entidades públicas.
- 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 que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción

6.3. Identificación de Riesgos de Corrupción:

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la empresa.

Pasos



- Procesos: El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- **Objetivos:** Señala el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que, por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas.
- **Riesgos de corrupción:** identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Consecuencias:** Determina efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad.

6.4. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

a) **Análisis del Riesgo de Corrupción:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

✓ **Probabilidad:** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un periodo determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).

✓ **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) **Evaluación del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con controles establecidos, para determinar la zona de

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



riesgo final.

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi seguro (5)	A	A	E	E	E
B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo					
M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo					
A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir					
E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir					

6.5. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción y se publica en la página web.

6.6. CONSULTA Y DIVULGACIÓN:

La construcción del mapa de riesgos deberá ser participativa y divulgada a través de la página web.

6.7. MONITOREO Y REVISIÓN:

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.



revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

6.8. SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

6.9. MATRIZ GESTIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente / Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Socialización Política de Riesgos de Corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	Gerencia	30 de enero de 2021
	1.2	Publicación de la política de riesgos de corrupción	Política de Riesgos Socializada	Gerencia	Permanente
2. Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa Actualizado	Gerencia	20 - 21 de enero de 2021
	2.2	Socialización de mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Gerencia	31 de enero de 2021
3. Consulta y	3.1	Publicar mapa de riesgo de	Mapa de riesgo de	Gerencia	31 de enero de

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



divulgación		corrupción definitivo	corrupción publicado		2021
4. Monitoreo y revision	4.1	Gestión periódica de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados	Gerente	Permanente
	4.2	Garantizar la eficiencia de los controles	Controles Eficientes	Gerente	Permanente
	3.3	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos ajustados	Gerente	Permanente
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles y acciones propuestas en el MRC	Informe Cuatrimestral	Gerente	30 de Abril, 30 de Agosto y 31 de Diciembre de 2020

7. SEGUNDO COMPONENTE - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

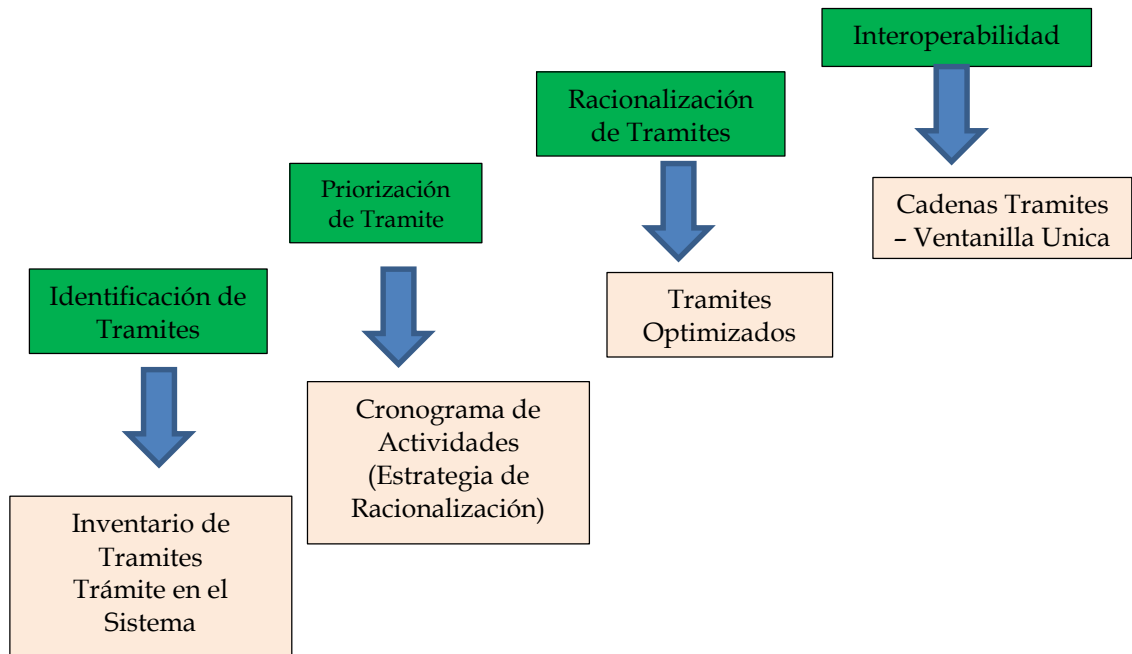
[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



La estrategia de racionalización de trámites de **AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P.**, está enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para, optimizar la respuesta a nuestros usuarios para lo cual se tienen en cuenta las siguientes fases:



Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



7.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES:

Fase en la cual la entidad debe establecer el inventario de trámites de AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P.

Tipo	Numero	Fecha de Registro	Nombre	Nombre e Institución o Dependencia

7.2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

Una vez analizadas las variables internas y externas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo, se detectaron las siguientes prioridades:

- Conexión a los servicios públicos.
- instalación temporal del servicio público.
- independización del servicio público.
- De la clase de uso de un inmueble.
- instalación, mantenimiento o reparación de medidores
- Suspensión del servicio público.
- Cambios en la factura de servicio público.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- Certificado de paz y salvo.
- Restablecimiento del servicio público.
- Factibilidad de servicios públicos.

a. Racionalización de trámites:

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

b. Página WEB:

La Página web de AGUAS DE MORROA S.A.E.S. fue creada, con el propósito de tener un acercamiento con el suscriptor y brindar una información a través de este medio, posteriormente se ha venido fortaleciendo incluyendo información de AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P, de interés tanto para los suscriptores como para visitantes en general, este portal se adecuó posteriormente conforme a los lineamientos de Gobierno Digital.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					
COMPONENTE 2: Racionalización de Tramites					
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. identificación de Trámites	1.1	Actualización Inventario de Tramites	Inventario Actualizado	Gerencia	Abril 2021
2. Racionalización de Tramites	2.1	Certificado Inscripción de Prestadores	Tramite en línea	Gerencia	Mayo de 2021
	2.2	Actualización de Usuarios	Base de Datos actualizada	Gerencia	Junio de 2021

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



	Nombre de la Entidad	AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P						Orden	Municipal
	Sector Administrativo	ESPD						Año de Vigencia	2021
	Departamento	SUCRE							
	Municipio	MORROA							
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de Racionalizacion									
Nº1	Nombre del Tramite o Proceso	Tipo de Racionalización	Acción Específica o	Situación Actual	Descripción de la	Beneficio al Ciudadano	Dependencia Responsable	Fecha de Realización	
								Fecha de Inicio	Fecha Final

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



B. Tercer Componente -Rendición de cuentas

La Rendición de Cuentas: es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos y busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos/entidades/ ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

8.1. ELEMENTOS

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

El elemento diálogo: se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



El elemento incentivo: se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el Reconocimiento de experiencias.

Con relación a la rendición de cuentas, en cuanto a la acción de petición de información y de explicaciones, AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P., implementara una página web, con la opción para que sus visitantes soliciten información a través del link "ATENCIÓN AL CIUDADANO" en el cual encontrarán temas relacionados con la prestación del servicio:

8.2 MATRIZ DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/ procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar, difundir y mantener actualizada la información de interés general y avances de la gestión empresarial	Boletín Informativo Web	Gerencia	Enero
	1.2	Socialización del Informe de Gestión Empresarial	Informe de gestión publicado en página web	Gerencia	Febrero
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participación en los espacios generados por El Alcalde con la comunidad para la rendición de cuentas del Plan de Desarrollo	Presentación informe de avance (Documento digital) y registros de medios de comunicación	Gerencia	Fecha programadas por Planeación Municipal
	2.2	Encuentros Comunitarios	Sugerencias y aportes de la comunidad	Gerencia	Según programación
	2.3	Capacitación a la comunidad en temas de uso eficiente de agua	Registro de Asistencia	Gerencia	Según programación
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y presentación de cuentas	3.1	Fomentar la interiorización en la cultura de rendición de cuentas de AGUAS DE MORROA, a través de estrategias lúdicas (proceso de rendición)	Actividad Lúdica realizada y plegable sobre rendición de cuentas y transparencia socializado	Gerencia	Según programación
	3.2	Reconocimiento a líderes y organizaciones que realizan control social a AGUAS DE MORROA	Publicación del reconocimiento en página Web	Gerencia	Según programación
4. Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional	4.1	Seguimiento y control a las actividades realizadas en el componente de rendición de cuentas	Informe	Control Interno	Según programación

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



9. CUARTO COMPONENTE -MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P., Es fundamental la atención brindada a nuestros usuarios y con base en ello se ha venido fortaleciendo los instrumentos y herramientas que garanticen la plena satisfacción del cliente. Basados en esta directriz la empresa tiene identificado el proceso de atención a los usuarios, cuyo objetivo se centra en brindar una excelente atención al público en aras de satisfacer sus necesidades respecto a la atención de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado.

Así mismo dentro del Modelo integrado de Planeación y Gestión se viene trabajando en la política de servicio al ciudadano con el fin de conocer los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, para trabajar en torno a resultados que satisfagan y evalúen permanentemente sus necesidades

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



Por lo antes mencionado, la empresa cuenta con la de Atención de PQR ubicadas en la sede principal de la Empresa, la cual tiene como responsabilidad garantizar la atención amable y oportuna de las peticiones, Quejas y Recursos que presenten los usuarios y la comunidad en general, procurando solucionar en el menor tiempo posible y de manera eficaz sus solicitudes.

9.1. MECANISMOS UTILIZADOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Identificación del Proceso de Atención al cliente como misional en la estructura del Mapa de Procesos.
- Elaboración de plan de acción derivado del autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano del Modelo integral de planeación y Gestión Documentación de los procesos relacionados con el cliente (Vinculación nuevos usuarios, tratamiento de PQR, derechos de petición, recurso de reposición).
- Buzón de Sugerencias ubicado en la sede principal de AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P.
- Oficina de PQR's: Atención directa por parte de personal capacitado y competente en la atención de usuarios.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- PQRS Telefónica: : A través de la página web , el usuario podrá acceder al link de PQR, e interponer su petición o reclamo, el cual será atendida por el Técnico en archivo y remitida al área comercial para su respectivo tratamiento.
- Página de facebook donde los usuarios encontrarán información y podrán interactuar con ella.
- Medición de la Satisfacción de cliente y retroalimentación de la misma.
- Atención preferencial a personas discapacitadas, tercera edad, mujeres Embarazadas o con niños de brazos.
- Promoción de la participación ciudadana a través de programas de sensibilización y capacitación.
- Rendición de cuentas a la comunidad de manera periódica.
- Socialización de información de interés general en materia de servicios públicos en el respaldo de la factura de servicios públicos.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.



9.2. MATRIZ DE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
I. Estructura Administrativa y Dirección estratégica	1.1 Definir las acciones sobre lineamientos planteados en el plan estratégico de la entidad orientada a mejorar la atención al ciudadano.	Acciones implementadas para mejorar la atención y recepción de requerimientos de los usuarios	Gerencia	Enero
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2,1 Revisión y actualización de los instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a la página web de la empresa.	Página Web actualizada	Gerencia	Fechas programadas por Planeación Municipal
	2,2 Activar una línea de atención al usuario	Call center implementado	Gerencia	Según programación
	2,3 Socialización del protocolo de atención al cliente dentro del proceso de inducción y reinducción al	Protocolo socializado	Gerencia	Según programación
	2,4 Fortalecer los canales de comunicación para personas con necesidades especiales	Canales de comunicación implementados	Gerencia	Según programación
	2,5 Mejorar y Personalizar la asistencia Virtual de atención de PQR	Asistente virtual mejorada	Gerencia	Según programación
3. Talento Humano	3.1 Fortalecimiento de las competencias del personal relacionado con la atención al usuario.	Personal Capacitado	Gerencia	Según programación
	3.2 Evaluar el desempeño del personal en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios.	Evaluación de desempeño.	Gerencia	Diciembre
	3.3 Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Personal Capacitado	Gerencia	Diciembre

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



4. Normativo y procedimental	4.1	Llevar a cabo el seguimiento y trazabilidad de las PQR	Informes de control y seguimiento	Gerencia	Mensual
	4.2	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso.	Informe	Gerencia	Mensual
5. Seguimiento y Control	5.1	Realizar las mediciones de percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuesta Realizada	Gerencia	Mensual

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



10. QUINTO COMPONENTE-MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

En este sentido AGUAS DE MORROA S.A.E.S.P., está comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información del grupo de interés.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a
- las solicitudes de acceso.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre

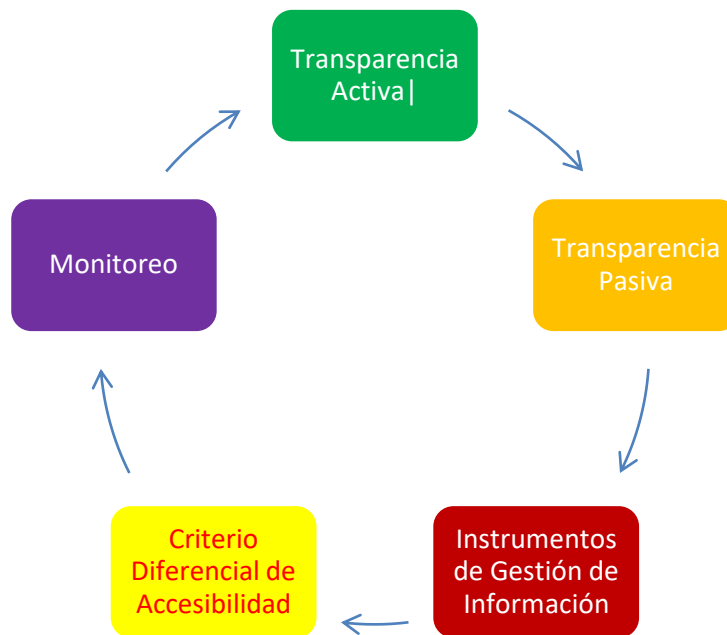


**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Teniendo en cuenta la metodología establecida en las "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano" se toman las siguientes estrategias generales para iniciar las medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública.



Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



10.1. MATRIZ DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente/pr ocesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Mantener en lugar visible el botón de acceso en página web de "Transparencia y acceso a la información pública"	Acceso en Página Web de forma fácil y visible	Gerencia	Enero
	1.2	Mantener actualizada la información publicada en la página web en el link de "Transparencia y acceso de la información"	Información Actualizada en la Web	Gerencia	2021
	1.3	Publicación de la información mínima obligatoria respecto a los procedimientos, servicios y funcionamiento (Artículo 49 Ley 1712/14)	Información Actualizada en la Web	Gerencia	2021
	1.4	Publicación información relacionada con la contratación en la página web	Información actualizada en página web tanto de la empresa como de la alcaldía municipal	Gerencia	2021
	1.5	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	Información Eclualizada en página web	Gerencia	2021
2. Lineamientos de transparencia pasiva.	2,1	Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley (Aplicar principio de gratuidad, estándares de contenido y portunidad)	Respuestas en las solicitudes Rápidas	Gerencia	2021

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



3. Elaboración de los instrumentos de gestión de información.	3.1	Gestión de la información a través de los instrumentos del inventario de activos de los indicados en el plan de gestión documental	Información publicada en hoja de cálculo en el link de transparencia y acceso a la información	Gerencia	2021
4. Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Diseñar un mecanismo de seguimiento al acoso a información pública, generando informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: El número de solicitudes recibidas. El numero de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución El numero de solicitudes a las que se les nego información	Mecanismo Implementado	Control Interno de Ges	Mensual

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com
[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



11. SEXTO COMPONENTE- INICIATIVAS ADICIONALES

Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

En aras de fortalecer la estrategia de la lucha contra la corrupción encaminadas a fomentar la integridad, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano la empresa elabora el código de ética y buen gobierno basado en principios, valores y compromisos éticos.

11.1 COMPROMISOS

- ✓ Acatar las directrices de la alta dirección, respetar y cumplir de manera estricta los actos administrativos internos que regulen sus actuaciones.
- ✓ Asumir los valores y principios definidos en la Entidad como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio.
- ✓ Adoptar como parte de la cultura de la empresa, la autorregulación, el autocontrol y la autoevaluación.
- ✓ Ser puntual y expresar siempre simpatía y amabilidad con los usuarios y Compañeros de trabajo.
- ✓ Estar comprometidos con la imagen de la empresa, expresarse en los

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



mejores términos y no fomentar ni permitir que alguien hable mal de la empresa, directivos o empleados.}

- ✓ Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas, dedicar el mayor esfuerzo, la mayor atención y la totalidad del tiempo laboral al desarrollo con la más alta calidad de las tareas propias asignadas.

11.2. PARÁMETROS DE CONDUCTA

- Utilizar los bienes que le fueran asignados a cada funcionario para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando uso particular, abuso, derroche o desaprovechamiento.
- Cumplir los acuerdos y compromisos adquiridos garantizando una gestión articulada bajo el principio de la equidad para con todos los funcionarios.
- Asumir un comportamiento amable y diligente en el cumplimiento de sus Misiones.
- Prestar los servicios de forma amable, cálida y oportuna a todos nuestros usuarios.
- Actuar siempre en relación con la empresa con respeto y lealtad.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



12. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

- La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Control Interno, de acuerdo a la información emitida por los líderes e integrantes de cada proceso y dependencias de la Entidad, así como los lineamientos que para este fin establezca la Gerencia.
- La verificación tanto de la elaboración y publicación como del seguimiento y el control de las acciones contempladas en el Plan, le corresponde a la Oficina de Control interno de Gestión.

12.1. FECHAS DE SEGUIMIENTO Y PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.

La oficina de control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año:

- Primer seguimiento: Con corte 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- Segundo seguimiento: Con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.

13. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza

E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

[Morroa - Sucre](#)



**AGUAS DE MORROA S.A.
E.S.P.**



- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo 2015.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Guía para la Administración del Riesgo 2015.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2/2015
- Ley 734 de 2002. Código Único Disciplinario
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2012. Transparencia y acceso a la información.

LEONID SIERRA MENDOZA
Gerente

Dirección: Carrera 7 # 9-37, Barrio La Plaza
E-Mail: aguasdemorroasaesp2020@hotmail.com

Morroa - Sucre