

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSION: 1

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER SEGUIMIENTO CON CORTE 31 DICIEMBRE DE 2022

### 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, dentro de su rol de evaluación y seguimiento, definido dentro de la Ley 87 de 1993, así como en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, modificadorio del Decreto 1083 de 2015, dando cumplimiento a Plan Anual de Auditoría, diseñado por la misma, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizó seguimiento con corte 31 diciembre, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2022.

Lo anterior con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión institucional, en observancia al mandato Constitucional y legal, en este caso el deber de evaluar y verificar la aplicación de lo contenido en las normas que previenen la materialización de actos de corrupción, como la Ley 1474 de 2011 art. 73, así como el Decreto Nacional 124 de 2016, *Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."*

El seguimiento se realiza con base en la metodología establecida en el documento vigente, *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2"*, formulado por la Presidencia de la República, así como en los parámetros y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., y la Guía actualizada para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.

Durante el seguimiento se realizó verificación a la información generada por la Dirección de Planeación, a partir del monitoreo a los diferentes procesos, de igual forma se verifica la existencia de registros documentados por cada uno de los responsables de los mismos, realizando visitas a las oficinas y a través sistemas de información. De igual manera se tienen en cuenta las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a fin de verificar el grado de cumplimiento de la estrategia establecida, de conformidad con la normativa citada, de cuyo resultado se plantean algunas recomendaciones con el propósito de contribuir a la mejora continua, cuyo informe consolidado es remitido al personal a cargo, para su conocimiento, demás fines pertinentes y para su publicación en la página web institucional.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

1

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSION: 1

## 2. OBJETIVO GENERAL

Verificar la ejecución de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano por parte de la empresa de servicios públicos de Pitalito para la vigencia 2022, de acuerdo con la normativa vigente y determinar el grado de cumplimiento en la implementación de dichas actividades.

## 3. ALCANCE

El presente seguimiento está enfocado en la verificación del monitoreo por parte del personal a cargo y del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al interior de cada una de las dependencias, durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2022, con corte 31 Diciembre.

## 4. METODOLOGÍA

Durante el presente seguimiento se verificó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, publicado en la página web Institucional, se efectuó visita a las diferentes áreas para solicitar las evidencias y soportes generados por parte de las dependencias responsables de las actividades plasmadas en el plan y compiladas durante las actividades de monitoreo, para concretar el avance en desarrollo de las mismas, y se tuvo en cuenta el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 vigencia 2015, generando informe y las recomendaciones a que hubo lugar.

## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Tal como se había señalado en el informe anterior, se reitera que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, está publicado en la Página web institucional de la entidad, en tal sentido para el presente seguimiento, con el propósito de verificar la información y evidencias sobre la ejecución de las acciones planteadas en los diferentes componentes y su coherencia con el documento vigente, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2", se efectuó visitas y llamadas a las diferentes áreas, así como consulta a diferentes sistemas de información página web de la entidad y reportes a entes de control externo.

La oficina de Control Interno, desarrolló acciones de conformidad con el rol de evaluación y seguimiento, teniendo en cuenta los reportes y registros generados por el personal a cargo de ejecutar las actividades planteadas en cada uno de los componentes determinados, principalmente la Dirección de Planeación, como dependencia que por su naturaleza debe encargarse de efectuar la verificación a diferentes procesos entre los que se cuentan los riesgos de corrupción, con el propósito de promover el funcionamiento adecuado de los controles y la efectividad de los mismo, para la mitigación de los diferentes riesgos, en virtud de lo reglamentado a través del Decreto Nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5, cuyos resultados se observan a continuación:

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

2

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	

COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Subcomponente	No.	Actividades programadas.	Fecha programada	Actividades cumplidas	%	Observaciones
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos.	28/02/2022	Se evidenció documento diseñado por la Dirección de Planeación y aprobado por el Gerente de la entidad, el 08 de abril de 2021, tal como se corrobora en el formato control de cambios, en la que se realizó la actualización de la política de administración de riesgos de gestión corrupción y seguridad digital, teniendo en cuenta las líneas de defensa y la articulación al mapa de procesos	100%	Se cumple con la actualización de la política y socialización en las diferentes dependencias. Se recomienda su socialización al interior del Institucional de Coordinación de Control Interno, instancia responsable de evaluar eventuales riesgos críticos. link de publicación <a href="https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/">https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/</a>
	1.2	Socializar con todo el personal de EMPITALITO E.S.P. La Política de Administración de Riesgos	28/02/2022	Se evidenció la socialización con el personal a través de medios electrónicos. Se dio cumplimiento en abril de la presente vigencia.	100%	Fue socializada ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en reunión desarrollada el 01/09/2021.

<b>Elaboró:</b> Oscar Fernando Barrera	<b>Revisó:</b> Oscar Fernando Barrera
<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno	<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>		<b>CÓDIGO: A.01.01.FO.20</b>
			<b>APROBADO: 15/08/2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		<b>VERSION: 1</b>

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar los riesgos ya identificados con los líderes e integrantes de cada proceso.	Marzo de 2022	La entidad cuenta con la matriz de riesgos actualizada el 15-02-2021 y sus respectivos seguimientos con corte a 31 de diciembre	100%	Se sugiere en lo sucesivo, revisar el asunto, en coherencia con el mapa de procesos, los objetivos estratégicos y el plan de acción, para determinar si es preciso identificar un mayor número de riesgos. No se ha identificado riesgos de seguridad digital. <a href="https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/">https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/</a>
3. Consulta y divulgación	3.1	Divulgar con todos los funcionarios y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante página web, correo electrónico, reuniones de comité y demás canales establecidos por la empresa.	Marzo de 2022	Se evidencia socialización por medio de correo electrónico y a través de la página web institucional en el seguimiento a gestión de riesgos en las dependencias de la entidad.	100%	Se recomienda efectuar un ejercicio apropiado de monitoreo, valoración y tratamiento y promover el análisis al interior del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno o el comité de gestión de la entidad.
4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y revisar los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Abril 2022 agosto 2022 diciembre 2022	Se remitió por parte de la Dirección de Planeación, informe de evaluación, seguimiento y actualización de la matriz de riesgos de gestión y de corrupción. En el segundo seguimiento del año 2022	35%	No se aportó evidencia del monitoreo y revisión al procedimiento de valoración y ejecución de controles por cada dependencia. <a href="https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/">https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/</a>

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
[www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO: A.01.01.FO.20</b>
		<b>APROBADO: 15/08/2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSION: 1</b>

5. Seguimiento	Realizar seguimiento a gestión riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Abril 2022 agosto 2022 diciembre 2022	Se efectuó seguimiento con corte a 30 de abril, de 2022.	35%	El informe se envía al personal a cargo para que se adelante las acciones pertinentes y se efectúe su publicación en la página web de la entidad. <a href="https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/">https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/</a>
----------------	---	---------------------------------------	--	-----	--

**COMPONENTE No. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Subcomponente	No.	Actividades programadas	Fecha programada	Actividades cumplidas	%	Observaciones
1. Reinstalación de servicios	1	Se realizará implementación de webservice para saber en tiempo real, el pago de los usuarios y proceder con la reinstalación del servicio.	30 de Junio 2022	Al momento del presente seguimiento se logró evidenciar el desarrollo de la aplicación, con la entidad Ultrahuilca y Su chance ya está en operación, periodo de prueba, empieza implementación con Efecty.	Avance del 85% a corte 30 de junio	La evidencia se encuentra en la Dirección de Planeación área comercial.

**COMPONENTE No. 3 RENDICIÓN DE CUENTAS**

Subcomponente	No.	Actividades programadas	Fecha programada	Actividades cumplidas	%	Observaciones
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Garantizar que, en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas	Marzo 2022.	Se logró verificar el cumplimiento, toda vez que, durante el seguimiento, al revisar el link en la página web,	100 %	Se realizó la publicación de rendición de cuenta se encuentra en este link: <a href="https://empitalito.gov.co/es/estrategia-de-rendicion-de-cuentas/">https://empitalito.gov.co/es/estrategia-de-rendicion-de-cuentas/</a>

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
[www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>		<b>CÓDIGO: A.01.01.FO.20</b>
			<b>APROBADO: 15/08/2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		<b>VERSION: 1</b>

			se encuentra activado.		
	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión	dic-22	Se encuentra publicado en la página web de la entidad	100 % Revisado en la página web, el Link <a href="https://empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/inf-orme-de-gestion">https://empitalito.gov.co/publicaciones/gerencia/inf-orme-de-gestion</a> se observa el informe de gestión publicado en la página web de la entidad
	1.3	Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web	Junio y Diciembre	Al momento de realizar el seguimiento, en la página web, el Link está activado y cumple con ítem de evaluación, pero la información no está actualizada a la fecha del seguimiento.	0% Las actividades determinadas, la información publicada no está actualizada a la vigencia del seguimiento, Link de cumplimiento. <a href="https://empitalito.gov.co/es/contable-y-financiera/estados-de-la-situacion-financiera/">https://empitalito.gov.co/es/contable-y-financiera/estados-de-la-situacion-financiera/</a>
	1.4	Publicar en redes sociales notas Informativas	se publica de periódica (mensual)	las redes sociales se cerraron, por orden de gerencia.	NA Se cerraron las redes sociales Las actividades determinadas, no se cumplen por sabotaje a la red social, se realizó los trámites legales de denuncia ante los entes pertinentes.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de	feb-22	La actividad está programada para el mes Febrero de 2022	100 % Se realizó audiencia pública de rendición de cuentas para la vigencia 2021 a través de la alcaldía municipal conjunta.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
[www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)

6

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>		<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.20
			<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		<b>VERSION:</b> 1

		cuentas				
<b>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	Enero y febrero 2022	La actividad está programada para los meses de enero y febrero de 2022	100 %	Se convocó a través de los medios de comunicación, redes Sociales institucionales, correo electrónico y página web de la entidad ha participado del evento de rendición de cuentas conjunto con la ALCALDIA MUNICIPAL y EMPITALITO E.S.P. se recomienda generar un diálogo de doble vía, publicar el informe con antelación para las observaciones de la ciudadanía.
<b>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio mediante encuesta de percepción.	feb-22	Actividad programada para el mes de febrero de 2022	100 %	El cumplimiento se verificó en la actividad de rendición conjunta por la Alcaldía Municipal se verificó las respuestas concernientes al Servicio Públicos Domiciliarios percepción de prestación de servicios prestados.

<b>Elaboró:</b> Oscar Fernando Barrera	<b>Revisó:</b> Oscar Fernando Barrera
<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno	<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>		<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.20
			<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		<b>VERSION:</b> 1

	4.2	Publicar en la página web de la empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	dic-22	El proceso fue liderado por la alcaldía municipal desde la empresa entregamos la información correspondiente y se dio respuesta a algunas preguntas de la ciudadanía en el componente de servicios públicos Domiciliarios referente a la prestación de servicios de EMPITALITO E.S.P.	0%	No se publicó el informe de rendición de cuentas en la página web de la entidad de la vigencia 2021, esta publicada la estrategia 2021. al finalizar la vigencia <a href="https://empitalito.gov.co/es/estrategia-de-rendicion-de-cuentas/">https://empitalito.gov.co/es/estrategia-de-rendicion-de-cuentas/</a>
	4.3	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	mar-22	De acuerdo a la evidenciado en la rendición de cuentas, la alcaldía municipal establecerá si es necesaria la estructuración de un plan de mejora, la entidad es responsable de evaluar la actividad y retroalimentar	50%	El cumplimiento se verifico en la rendición de cuentas con el municipio por ende la entidad no la realizo de forma autónoma. Se debe realizar un plan de acción para retroalimentación y programación de futuras rendición de cuentas planteadas en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano componente 3.

COMPONENTE No. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente	No.	Actividades programadas	Fecha programada	Actividades cumplidas	%	Observaciones

<b>Elaboró:</b> Oscar Fernando Barrera	<b>Revisó:</b> Oscar Fernando Barrera
<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno	<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
[www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)

8

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.20
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
		<b>VERSION:</b> 1

<b>1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1.1	Implementar el estudio de reestructuración administrativa para crear la dirección comercial, con el objeto de centralizar los procesos comerciales y desvincularlos de la dirección de planeación, administrativa y oficina jurídica.	jul-22	Para el cumplimiento de esta acción, se suscribió el contrato No. 131 de abril de 2021, cuyo objeto es "ESTUDIO TÉCNICO PARA LA REORGANIZACIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA EMPITALITO E.S.P." Al momento del presente seguimiento, no se logró conocer el resultado final del objeto contractual.	0%	La oficina de Control Interno realiza seguimiento a corte 31 de Diciembre no se tiene el estudio aplicado, se proyecta la aplicación para el último trimestre semestre de la vigencia 2022.
<b>2. Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Realizar charlas a los usuarios en la sala de espera, sobre información general de la empresa.	may-21	Se realizan socializaciones de información de la empresa a través de los diferentes canales de información como las charlas en sala de espera, página web, medios de comunicación radiales y virtuales	100%	de acuerdo a verificación en los diferentes canales se evidencia el cumplimiento de este compromiso se debe realizar de forma periódica.
<b>3. Talento Humano</b>	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación	31/08/2022	Funcionarios cualificados en competencias laborales para el servicio de atención al ciudadano	100%	En el 2021 se realizó la certificación por competencias 22 personas, la cual tiene un periodo de validez de 3 años y se encuentra laborando 11 personas a las presentes del seguimiento, en el mes de Diciembre se certificó 25 por competencia laboral a funcionarios en atender clientes de acuerdo con procedimientos nivel intermedio, 23 certificados elaborar documentos de acuerdo a normas técnicas nivel intermedio. de acuerdo al plan de capacitaciones de la empresa por parte de funcionarios del Sena.

<b>Elaboró:</b> Oscar Fernando Barrera	<b>Revisó:</b> Oscar Fernando Barrera
<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno	<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno
<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>		<b>CÓDIGO: A.01.01.FO.20</b>
			<b>APROBADO: 15/08/2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		<b>VERSION: 1</b>

	3.2	Capacitar los funcionarios de atención al usuario en temas relacionados con cultura de servicio al ciudadano, ética y valores del servicio público.	ago-22	Se evidenció mediante acta de reunión de marzo 23 de 2021, una alianza estratégica ente Empitalito y el SENA para la ejecución de proyectos de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales en la vigencia 2021.	100%	7 de abril 2022 se realizó capacitación de las instalaciones de la entidad al personal encargado de atención al ciudadano, soporte acta de capacitación. en el mes de diciembre se certificó 25 por competencia laboral a funcionarios en atender clientes de acuerdo con procedimientos nivel intermedio
4. Normativo y procedimental	4.1	publicar los deberes y derechos de los usuarios en la cartelera de la empresa.	31/05/2022	la Dirección de Planeación diseñó la actualización del procedimiento de PQR.S	100%	Durante el presente seguimiento se reportó información sobre el cabal cumplimiento de esta actividad. <a href="https://empitalito.gov.co/es/contrato-de-condiciones-uniformes/">https://empitalito.gov.co/es/contrato-de-condiciones-uniformes/</a> . <a href="https://empitalito.gov.co/es/control-interno/seguimiento-a-pqrs-y-derechos-de-peticion/">https://empitalito.gov.co/es/control-interno/seguimiento-a-pqrs-y-derechos-de-peticion/</a>
	4.2	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Marzo de 2022	Se ha diseñado la carta de trato digno, se reporta su publicación en la página web institucional	100%	Se verificó en el link: <a href="https://empitalito.gov.co/es/nuestra-entidad/">https://empitalito.gov.co/es/nuestra-entidad/</a>
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción del cliente.	de forma periódica (mensual)	Se reporta la realización y tabulación de encuestas por parte del personal a cargo, durante el segundo cuatrimestre de la presente vigencia realizando cumplimiento a este ítem.	100%	Las evidencias sobre el cumplimiento de esta actividad, pueden ser verificadas en la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
[www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)

10

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	APROBADO: 15/08/2018
		VERSION: 1

	5.2	Ubicar buzón de sugerencias y realizar seguimientos mensuales	ago-22	Se realizó el acto administrativo del proceso y procedimiento del buzón de PQR. Esta en proceso de adecuación del buzón con los respectivos documentos aprobados.	80%	Se ajustaron los formatos del buzón de sugerencias en PQR, se realizó acto administrativo soporte de comité de apertura de buzón de sugerencias, procesos y procedimiento.
	5.3	Realizar la socialización del nuevo contrato de condiciones uniformes con la comunidad en general y nuevos suscriptores	ago-22	Realizar la Socialización del CCU con la comunidad en general y nuevos suscriptores	100%	Se publicó en la página y en sala de espera para la comunidad en general y mediante contrato 129 de 2022 se está realizando la socialización con el personal de la empresa, Junta Directiva, en la oficina de atención al usuario se realiza socialización permanente a los usuarios.

+COMPONENTE No. 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	No.	Actividades programadas	Fecha programada	Actividades cumplidas	%	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la página web de la empresa, dando cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la Información Pública ley 1712 de 2014	todos los meses de forma (mensual)	Información actualizada en la página web de la entidad	70%	Por sus cambios normativos es necesario seguir alimentado la página y realizando los cambios a la misma de acuerdo a la dinámica de la entidad de conformidad con los estándares determinados por la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020. link de verificación: <a href="https://empitalito.gov.co/es/">https://empitalito.gov.co/es/</a> <a href="https://empitalito.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://empitalito.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a> , en el seguimiento se verifica información pendiente de subir de la vigencia 2022
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Control y reporte de solicitudes de información	Junio y diciembre 2022	Estadística e informe sobre solicitud de información	60%	A corte 30 de junio se viene cumpliendo con el reporte a la fecha de seguimiento 100% de la actividad, se debe trabajar en la consistencia de la información.
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Noviembre de 2022	esquema de publicación está en socialización por los responsables de las actividades vigencia 2022	40%	Ajuste de esquema, nuevamente socializar con las dependencias y ajustes por recomendación de las dependencias, publicación para el respectivo seguimiento y control.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
[www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)

11

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	APROBADO: 15/08/2018
		VERSION: 1

	3.2	Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Noviembre de 2022	pendiente de aprobación por los responsables	40%	Tener en cuenta la Resolución 1519 de 2020, expedida por le MINTIC. Y sus anexos, para el cumplimiento de estas actividades
	3.3	Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Diciembre de 2022	Actividad pendiente para los próximos seguimientos está en valoración de responsables, vigencia 2022	30%	Tener en cuenta la Resolución 1519 de 2020, expedida por le MINTIC. Y sus anexos, para el cumplimiento de estas actividades
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Promover en los videos institucionales la accesibilidad a población en situación de Discapacidad.	Abril de 2022	La entidad como meta de producto, debe incluir en videos institucionales de EMPITALITO "interprete de lenguaje de señas".	0%	Se solicitará mediante oficio a la gerencia, la contratación de personal capacitado. Para el cumplimiento de esta actividad.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar informe de seguimiento semestral al cumplimiento de la ley 1712 de 2014	Junio y diciembre 2022	Informe de seguimiento	0%	Se emite informes de forma semestral a la fecha del seguimiento no cumple por tiempo.

COMPONENTE No. 6 INICIATIVAS ADICIONALES						
Subcomponente	No.	Actividades programadas	Fecha programada	Actividades cumplidas	%	Observaciones
	1.2	Divulgar del código de integridad.	Abril, agosto y diciembre 2022	La actividad programada para el segundo cuatrimestre, se desarrolló de manera presencial,	70%	A corte 31 de diciembre se ha realizado dos socializaciones

Analizados los seis (6) componentes, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tenemos que, se definieron treinta y tres (33) actividades para desarrollar dentro de la vigencia 2022, de las cuales veintiséis (26) se programaron para avance y/o cumplimiento dentro del segundo seguimiento cuatrimestral, encontrando que de estas, con corte a 31 de diciembre, hay un cumplimiento del 100% en dieciséis (16) de ellas, quince (15) que muestran avance parcial, cinco (5) no muestran avance para el corte del seguimiento, hay (1) una actividad que no presenta avance por causas externa, al normal desarrollo de las actividades de la entidad, se deben realizar la retroalimentación para el nuevo plan anticorrupción de la vigencia 2023.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

12

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO: A.01.01.FO.20</b>
		<b>APROBADO: 15/08/2018</b>
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>VERSION: 1</b>

## 5.1 SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción se tiene en cuenta el mapa de procesos de la entidad actualizado a 22 de noviembre 2021.

### MAPA DE PROCESOS



Fuente: Dirección de Planeación

Una vez revisado el primer componente del plan, relacionado con los riesgos de corrupción, se evidencia que la entidad actualizó la política de Administración de riesgos, teniendo en cuenta el nuevo mapa de procesos, la visión y misión de la entidad, así como la Guía para la Administración del Riesgo y diseño de Controles en Entidades Públicas”, Versión 5, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Grupo Interno de Seguridad y Privacidad de la Información, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, publicada en el mes de diciembre de 2020.

Con base en lo anterior la Dirección de Planeación diseñó el mapa de riesgos de corrupción, aprobado por el Gerente de la entidad, en noviembre de 2021, tal como se verifica en el formato control de cambios del documento, en el cual se evidencia la socialización con las diferentes dependencias. De igual forma, como ya se había mencionado, se confrontó que la matriz de riesgos de corrupción fue publicada en la página web de la entidad.

Es importante que, en adelante, la entidad entre a revisar este asunto con detenimiento, en coherencia con el mapa de procesos, los objetivos estratégicos y el plan de acción, en procura de determinar si es preciso identificar un mayor número de riesgos. Asimismo, se requiere proceder a identificar los riesgos de seguridad digital y el cruce de información del ciudadano con la entidad.

Al momento de la presente evaluación, se registra el seguimiento, valoración y actualización de la matriz de riesgos, con las diferentes dependencias, se presenta la evidencia del desarrollo de actividades de seguimiento, monitoreo, valoración y ejecución de controles a los mismos por parte de las áreas

<b>Elaboró:</b> Oscar Fernando Barrera	<b>Revisó:</b> Oscar Fernando Barrera
<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno	<b>Cargo:</b> Jefe de Control Interno
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

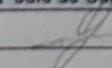
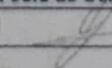
13

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	VERSION: 1

responsables, de acuerdo con la metodología de administración del riesgos, las cuales deben hacerse efectivas mediante actas de reunión y/o evidencia fotográfica, de las reuniones para el desarrollo de estas actividades que son significativas para el tratamiento adecuado de los riesgos.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Del desarrollo de la evaluación se concluye que, en general las diferentes dependencias, han avanzado en la ejecución de actividades programadas en el Plan, no obstante, de las de las 33 actividades programas para desarrollar en la vigencia, se registran que 5 de ellas no muestran avance alguno, hay (1) una actividad que no presenta avance por causas externa, al normal desarrollo de las actividades de la entidad, tal como queda evidenciado en la matriz de seguimiento, asunto que debe ser revisado y adelantar las acciones requeridas para tener en cuenta en el seguimiento cuatrimestral del plan vigencia 2022.
- ✓ Aunque la entidad ha venido dando cumplimiento en los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aparte de involucrar a los líderes de proceso y personal de apoyo de la entidad, este debe ser puesto a consideración de los usuarios a través de la página web institucional y garantizar un espacio para sus observaciones, en procura de continuar mejorando en la construcción y seguimiento de este instrumento.
- ✓ Es importante hacer referencia al logro efectivo, ejercicio de monitoreo, valoración y tratamiento de riesgos, bien sea de corrupción o de gestión en la entidad, es preciso que las dependencias responsables de los procesos, continúen apropiándose de la metodología y redefinan grupos de trabajo para la realización de esta tarea, de forma que el líder de cada grupo le reporte al líder de proceso, el resultado del monitoreo dentro de unas fechas establecidas y para la siguiente vigencia se realice un canal virtual en el cual se acredite las evidencias recolectadas, el líder de proceso analice y consolide la información recibida y la remita a la Dirección de Planeación y Oficina de Control Interno, por tardar dentro de los cinco (5) días del mes siguiente al de la fecha de corte para el seguimiento, esto es; abril 30, agosto 30 y diciembre 31 de cada vigencia.
- ✓ Es preciso que la Dirección de Planeación como área encargada de gestionar los riesgos, cada cuatrimestre, notifique por escrito o vía correo electrónico a cada uno de los líderes de proceso, sobre el compromiso de efectuar el monitoreo y valoración a los riesgos, levantando los registros de dichas acciones, en procura de efectuar un mayor control y mejora continua en el tratamiento monitoreo y valoración los mismos.
- ✓ En relación con el componente de Racionalización de Trámites, se recomienda utilizar en forma apropiada el formato determinado en el documento *estrategias para la construcción del Plan* y actuar con apego a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y a la normativa asociada al Sistema Único de Información de Tramites SUIT.

Elaboró: Oscar Fernando Barrera	Revisó: Oscar Fernando Barrera
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio  
es ahora!**

Teléfono: (578) 8360012  
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo  
contacto@empitalito.gov.co  
www.empitalito.gov.co

14

