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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEGUIMIENTO CON CORTE 31 DICIEMBRE DEL 2023

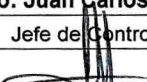

1. INTRODUCCIÓN


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 Auditoria, diseñado por la misma, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizó seguimiento con corte 30 Abril, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2023.

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: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
	INFORME DE SEGUIMIENTO	APROBADO: 15/08/2018
		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 2023, 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 tercer cuatrimestre de la vigencia 2023, 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 2023, 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.

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:

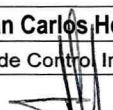
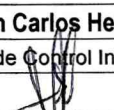
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

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

6. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.


De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como "toda posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular".

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Socializar con todo el personal de EMPITALITO E.S.P. La Política de Administración de Riesgos.	Socializar con el 100% de personal de la empresa la vigente Política de Administración de Riesgos.	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Febrero 2023	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 https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/
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.	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción de acuerdo con el contexto actual de la empresa y el nuevo mapa de procesos.	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Marzo 2023	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 https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/

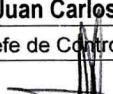
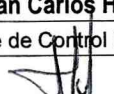
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio
es ahora!**

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


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

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.	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción de EMPITALITO, a todas las partes interesadas.	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Marzo 2023	100%	Fue socializada con los funcionarios mediante correo electrónico por parte del responsable, se recomienda realizar más énfasis, y capacitación al personal en gestión de riesgos
	3.2	Informes de Seguimiento y monitoreo a riesgos de corrupción asociados al SGR y de todos los niveles - (Versión consolidada con observaciones)	Dos informes de seguimiento vigencia 2023	Jefe de Oficina de Planeación	Junio 2023 diciembre 2023	100%	Informes cargados en la página web de la entidad https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/
4. MONITOREO Y REVISIÓN	4.1	Monitorear y revisar los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Monitoreo y revisión de los riesgos identificados	Directores, Jefes de oficina y líderes de procesos.	Junio 2023 diciembre 2023	100%	Se realizan los seguimientos por la oficina de planeación de forma mensual, se aportó evidencia del monitoreo y revisión al procedimiento de valoración y ejecución de controles por cada dependencia. https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/
5. SEGUIMIENTO	5.1	Realizar seguimiento a gestión riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de	Seguimiento periódico a riesgos de corrupción	Control interno	Junio 2023 diciembre 2023	100%	Se realizan los seguimientos por la oficina de planeación de forma mensual, por ende, 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. https://empitalito.gov.co/es/planeacion/riesgo-de-gestion-y-corrupcion/

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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



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

		Administración del Riesgo*					
--	--	----------------------------	--	--	--	--	--

7. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES


Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al usuario la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los usuarios y la empresa.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES								
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD PROGRAMADA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	% cumplido	Observaciones
1.IDENTIFICACION DEL TRAMITE	1.1	Aplicación de APP servicio al ciudadano	No se cuenta con aplicativo móvil para agilizar el desarrollo de procesos administrativos de los usuarios	Implementación del aplicativo móvil mediante el cual el usuario pueda consultar información e interponer las Peticiones, Quejas y Reclamos que requiera.	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Junio 2023	100%	La oficina de Planeación realizo una socialización de tramites respecto al manejo de APP

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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

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

2. priorización de tramites	2.1	Divulgación herramienta tecnológica para racionalizar tramites de los usuarios ante la entidad	Carencia de herramienta tecnología para interponer tramites	Socialización de herramienta tecnológica APP, que permitirá agilizar la radicación, seguimiento y consulta de PQR	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Mayo 2023	100%	La oficina de Planeación realizo una socialización de tramites respecto al manejo de APP
3. Racionalización de tramites	3.1	Implementar en la página web de EMPITALITO E.S.P. En el botón de trámites y servicios el procedimiento de matriculas	Dentro de la página web de la empresa no se cuenta con el botón para poder realizar el trámite de nuevas matrículas de forma virtual	Ampliar los canales de atención para la solicitud y tramite de nuevas matrículas.	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Abril 2023	100%	Se evidencia que hay tramites en línea https://empitalito.gov.co/es/


8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito "EMPITALITO – E.S.P.", dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, el cual define a la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, establece esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.



Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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


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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% CUMPLE	ODSERVACIONES
1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de gestión y rendición de cuentas de su respectiva vigencia	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Febrero 2023	100%	Publicados página web https://empitalito.gov.co/es/
	1.2	Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad	Director Administrativo y Financiero	Junio 2023 diciembre 2023	100%	Publicados página web https://empitalito.gov.co/es/
	1.3	Desarrollar contenidos periódicos sobre la gestión institucional para ser divulgados como boletines de prensa.	2 informes de publicación	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Marzo 2023 diciembre 2023	100%	Publicados página web https://empitalito.gov.co/es/
2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA COMUNIDAD Y SUS ORGANIZADORES	2.1	Garantizar la asistencia y la participación activa de los usuarios a la rendición de cuentas	Ejecución de audiencia pública de rendición de Cuentas	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Febrero 2023	100%	esta actividad se realizó en conjunto Alcaldía si se realizó la comunicación doble vía



Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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


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

3. INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	3.1	Realización de ejercicio de diálogos y mesas previas para las audiencias de rendición de cuentas conjuntas con los grupos de interés	Convocar a través de los medios de comunicación, redes Sociales institucionales, correo electrónico y pagina web de la entidad ha participar del evento de rendición de cuentas de EMPITALITO	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Enero 2023 febrero 2023	100%	Se realizaron mesa de trabajo alcaldía previo a socialización de informe rendición de cuentas
4. RESPONDER A COMPROMISOS PROPUESTOS, EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EN LOS EJERCICIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS CON ACCIONES CORRECTIVAS PARA MEJORA	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas con su respectivo soporte	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la rendición de cuentas de EMPITALITO	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Febrero 2023	100%	Se realizaron mesa de trabajo alcaldía previo a socialización de informe rendición de cuentas

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio
es ahora!**

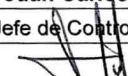

Teléfono: (578) 8360012
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo
contacto@empitalito.gov.co
www.empitalito.gov.co

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

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


Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% CUMPLIMIENTO	ODSERVACIONES
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1	Implementar la dirección comercial y atención al ciudadano	Implementar la Dirección comercial de conformidad con reorganización administrativa	Gerente	Mayo 2023 junio 2023	100%	De acuerdo a la reorganización de la entidad aprobada por la Junta Directiva mediante acuerdo 07-08 de septiembre del 2022.

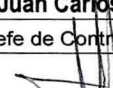
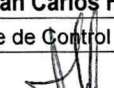
Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio
es ahora!**

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


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

2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Desarrollar aplicativo móvil en plataformas IOS y Android para EMPITALITO E.S.P.	Implementar aplicativo móvil para la realización de Trámites y radicación de PQR	Director Comercial y Facturación		100%	La oficina de planeación realizo una socialización de tramites respecto al manejo de APP solo en la página web https://empitalito.gov.co/es/PQR
3. TALENTO HUMANO	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación	Funcionarios cualificados en competencias laborales para el servicio de atención al ciudadano	Director Administrativo y Financiero	mayo 2023	100%	15 funcionarios de área operativa está estudiando SENA en competencia laborales termina 30 de octubre del presente año 2023
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los tramites y otros procedimientos administrativos	Revisar y actualizar los procedimientos comerciales de la empresa	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Agosto 2023	100%	La dirección operativa Viena realizando las actividades de creación de procesos en el área comercial.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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

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

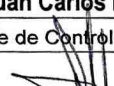
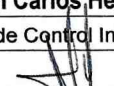
5. EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA	5.1	Realizar trimestralment e encuestas de satisfacción del cliente.	Realizar 60 encuestas mensuales a los usuarios atendidos en las ventanillas de PQR	Director comercial y Facturación	Marzo 2023 Junio 2023 Septiembre 2023 Diciembre 2023	100%	realizadas de acuerdo al cronograma
---	-----	--	--	----------------------------------	---	------	-------------------------------------

Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Correo Institucional	contactoempitalito@gmail.com
PAGINA WEB INTERNET	www.empitalito.gov.co
LÍNEA TELEFÓNICA	Teléfono: 8360012 Ext: 102, 103
OFICINA PRESENCIAL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ubicación: Carrera 1 N° 15 – 20


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

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadano.



Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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


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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% CUMPLE	ODSERVACIONES
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.	Información actualizada en página web de la empresa.	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Bimensual	100%	En revisión de la página web se evidencia la información actualizada https://empitalito.gov.co/es/
2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA Y MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	2.1	Control y reporte de solicitudes de información	Informe sobre solicitud de información	Director Administrativo y Financiero.	Junio 2023 diciembre 2023	100%	Reporte en la página web de la entidad https://empitalito.gov.co/es/



Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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


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

3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.1	Elaborar, actualizar y publicar el inventario de activos de información	Acto administrativo	Director Administrativo y Financiero Jefe de Oficina de Planeación	Noviembre 2023	100%	Informe realizado por el área de planeación en la dependencia de sistemas y reporte al ITA
	3.2	Elaborar, actualizar y publicar el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Noviembre 2023	100%	Informe realizado por el área de planeación en la dependencia de sistemas y reporte al ITA
4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Promover en los videos institucionales la accesibilidad a población en situación de Discapacidad.	Incluir en videos institucionales de EMPITALITO interprete de lenguaje de señas	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Abril 2023	100%	En la paquina web ya está desarrollando contenido con video de señas https://empitalito.gov.co/es/
5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	5.1	Realizar informe de seguimiento semestral al cumplimiento de la ley 1712 de 2014.	Informe de seguimiento (ITA)	Jefe de Oficina de Planeación y Proyectos	Diciembre 2023	100%	Informe realizado por el área de planeación en la dependencia de sistemas y reporte al ITA

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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

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

11. SEXTO COMPONENTE.


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 6: INICIATIVA ADICIONALES							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% CUMPLE	ODSERVACIONES
INICIATIVAS ADICIONALES	1.1	Divulgar del código de integridad.	Socialización código de integridad de EMPITALITO E.S.P.	Líder de Talento Humano.	Junio 2023 diciembre 2023	100%	capacitaciones a personal nuevo en la inducción y reinducción soportes en el área de talento Humano.

Analizados los seis (6) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tenemos que, se definieron veintisiete (27) actividades para desarrollar dentro de la vigencia 2023, de las cuales dieciocho (18) se programaron para avance y/o cumplimiento dentro del primero y segundo cuatrimestral, encontrando que de estas, con corte a 31 de agosto, hay un cumplimiento del 100% , nueve (9) muestran avance del 100% para el corte del seguimiento al 31 diciembre. Cabe resaltar se deben realizar la retroalimentación para el nuevo plan anticorrupción de la vigencia 2024.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 

**El cambio
es ahora!**

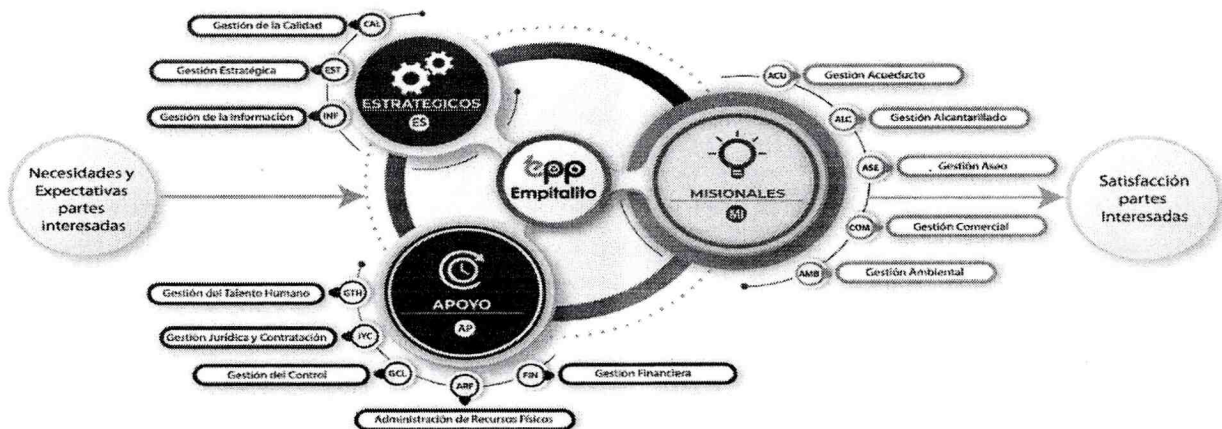
Teléfono: (578) 8360012
Carrera 1 No 15-20, B/ Antonio Naranjo
contacto@empitalito.gov.co
www.empitalito.gov.co

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

12. 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.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
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


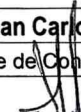
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSION: 1


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 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.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Del desarrollo de la evaluación se concluye que, en general las diferentes dependencias, han avanzado en la ejecución de actividades programadas para la vigencia 2023 con el cumplimiento del 100% de cumplimiento como evaluación final.
- ✓ La entidad cumplió con lo pactado en la vigencia 2023 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la publicación en la página web institucional dentro del término legal, se recomienda que durante la etapa de formulación del próximo plan vigencia 2024, 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.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 


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

- ✓ 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, la 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.



JUAN CARLOS HERNANDEZ RINCON
 Jefe de Control Interno

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: Jefe de Control Interno	Cargo: Jefe de Control Interno
Firma: 	Firma: 