	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 1 DE 18

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEGUIMIENTO CON CORTE 30 ABRIL DEL 2024

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 30 Abril, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2024.

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.



Carrera 1 No 15 – 20 B/ Antonio Naranjo

+57 (608) 8360012




WhatsApp: 3212500475

contacto@empitalito.gov.co



www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 2 DE 18

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 2024, 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 primer cuatrimestre de la vigencia 2024, con corte 30 abril.



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 2014, 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 2024, 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

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 3 DE 18



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:

1 COMPONENTES DEL PLAN


1.1 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”.



COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones	
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Revisión y/o ajuste Política Administración de Riesgos	Política actualizada de acuerdo a los Requerimientos de MIPG y otras normas relacionadas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024	0%	La actualización de la política y socialización en las diferentes dependencias no sean realizado a la fecha. Se recomienda hacerlo en coordinación de la oficina Control Interno, instancia responsable de evaluar eventuales riesgos críticos.	
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.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024	0%	Se sugiere revisar con coherencia el mapa de procesos, los objetivos estratégicos y el plan de acción, para determinar si es preciso identificar un mayor número de riesgos. Una vez actualizado publicarlos inmediatamente en la página web.	

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 


Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOES.EST.PL.01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 4 DE 18

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones	
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción a través de diferentes canales web, correo electrónico, reuniones de comité y demás canales establecidos por la empresa.	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Mayo 2024	0%	No se evidencia la socialización con el personal a través de medios electrónicos. No se dio cumplimiento a la meta en el mes abril de la presente vigencia.	
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 - diciembre 2024	0%	No se aportó evidencia del monitoreo y revisión al procedimiento de valoración y ejecución de controles por cada dependencia.	
5. SEGUIMIENTO	5.1	Realizar seguimiento a gestión riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Seguimiento periódico a riesgos de corrupción	Control interno	Junio - diciembre 2024	50%	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.	

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 



Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOS.EST.PL.01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 5 DE 18


1.2 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.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES								
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD PROGRAMADA	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	%	Observaciones	
1. Identificación del Trámite	1.1	Revisar y/o actualizar el inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativo	Inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril 2024	0%	Realizando el seguimiento a esta actividad no se evidencia avance alguno	
2. Priorización de tramites	2.1	Generar una campaña de comunicación relacionada con las acciones de racionalización de trámites para la vigencia 2024	Campaña de comunicación realizada en medios institucionales tanto internos como externos	Director Comercial y de Atención al Cliente	Mayo 2024	15%	Se evidencio campaña de comunicación en redes sociales, pautas en medios radiales y salidas con el gestor social. Lo anterior reposa en archivo de contratación, actas de lo realizado en el mes de abril y mayo. Archivo del gestor social	
3. Racionalización de tramites	3.1	Registro de la PQR por parte de los usuarios desde la comodidad de su casa CIRCULAR N° 003 –“CERO PAPEL”	Realizar promoción a este trámite y revisar constantemente el correo electrónico destinado para este fin. Campañas para simplificar tramites y ahorro y	Director Comercial y de Atención al Cliente	Mayo - diciembre 2024	25%	Durante el seguimiento se pudo constatar que se permiten los registros PQR'S y se cuenta con personal capacitado para dar continuidad a los tramites. la página de la empresa www.empitalito.gov.co	



Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
	
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOS. EST. PL. 01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 6 DE 18

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES							
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD PROGRAMADA	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN	%	Observaciones
		la página de la empresa www.empitalito.gov.co	mitigación del impacto ambiental.				
4. interoperabilidad	4.1	Identificar los mecanismos y nuevos desarrollos de herramientas tecnológicas acordes a la Ley para generar acciones de racionalización que este encaminada a reducir: Costos, tiempos, documentos, pasos, procesos y procedimientos facilitando al ciudadano el esquema NO PRESENCIAL, que tiendan a automatizar los servicios y trámites que presta. Vía gubernativa	Fortalecer los canales de atención y comunicación afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores p/cos, de los tramites establecidos	Director Comercial y de Atención al Cliente TICS	Mayo - diciembre 2024	0%	Al momento de realizar el seguimiento no se cuenta con evidencias en nuevos desarrollos tecnológicos.

1.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	APROBADO: 17/01/2024
		VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 7 DE 18

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.



COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS								
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	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	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad 2023	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024	100%	el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2023, se evidencia la publicación en la página web	
	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión	Publicación en la página web de la empresa los informes de gestión 2023	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024	100%	el informe de gestión 2023 se evidencia la publicación en la pagina web	
	1.3	Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad de 3 trimestre 2024	Director Administrativo y Financiero	Junio 2024 diciembre 2024	0%	Al momento de realizar el seguimiento no se cuenta con evidencias en la página web.	
	1.4	Publicar en redes sociales notas Informativas	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados programas, proyectos e iniciativa ejecutados por EMPITALITO	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Junio 2024 diciembre 2024	0%	Las actividades determinadas dentro del primer cuatrimestral no se cumplieron.	
2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA	2.1	Publicar y socializar la estrategia de rendición de cuentas en la pestaña de Rendición	Estrategia publicada en la web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	noviembre 2024	0%	La actividad esta programada para el mes de noviembre.	

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
	
Firma:	Firma:


Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOS. EST. PL.01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 8 DE 18

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS								
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones	
COMUNIDAD Y SUS ORGANIZADOS		de Cuentas vigencia 2024.						
3. INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	3.1	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	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 Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	noviembre 2024	0%	La actividad está programada para el mes de noviembre.	
4. EVALUACIÓN Y RETROALIMEN TACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONA L	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas 2023	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la rendición de cuentas de EMPITALITO	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024	100%	el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2023, se evidencia la la evaluación y se encuentra la publicación publicación en la página web	
	4.2	Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2023 en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso	Informe publicado	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024	100%	el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2023, se evidencia el resultado y sus respectivas recomendaciones y se encuentra la publicación publicación en la página web	

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
	
Firma:	Firma:



Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 9 DE 18


1.4 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”.



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1	Actualización de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024.	Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizado, publicada y socializada	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril 2024	0%	Al momento de realizar el seguimiento no se cuenta con evidencias.
	1.2	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los empleados de EMPITALITO E.S.P.	Sensibilización que difundan la cultura al servicio al ciudadano.	Director Comercial y de Atención al Cliente	Julio 2024	50%	Capacitación de servicio al cliente – evidencia con acta de comité de buzón. Marzo y abril 2024 Capacitación de leer un recibo En el mes de marzo del 2024 – la cam
	2.1	Revisión y/o ajustes de las herramientas que apoyan la gestión de los	Informe de identificación de mejora de las herramientas relacionadas con	Director Comercial y de Atención al Cliente	marzo 2024	0%	Al momento de realizar el seguimiento no se cuenta con evidencias.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 


Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOES.EST.PL.01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 10 DE 18



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN		canales de servicio al ciudadano.	el servicio al ciudadano (Grupos étnicos, población vulnerable, entre otros) uso de canales.				
	2.2	Divulgación funcionamiento de los canales diseñados para el relacionamiento con la Ciudadanía (Recepción - radicación - orientación - atención)	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación Redes, página Web	Director Comercial y de Atención al Cliente	Mayo - diciembre 2024	10%	Se pudo constatar en los diferentes medios de comunicación como son: Redes sociales Medios radiales Página web
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 2024	0%	Durante el presente seguimiento no se registra avance
	3.2	Capacitar los funcionarios de atención al usuario en temas relacionados con cultura de servicio al ciudadano, ética y valores del servicio público.	Personal de atención al ciudadano capacitado.	Director Administrativo y Financiero	mayo 2024	0%	Durante el presente seguimiento no se registra avance

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 


Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOES.EST.PL.01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 11 DE 18

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	Realizar y/o mejorar mecanismos de recepción de PQRS y Trámites, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril 2024	30%	Mediante actas de comité de ajustes, archivo del profesional de PQR'S
	4.2	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso. Informe trimestral de PQRS	Informe trimestral de PQRS	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril – diciembre 2024	30%	Seguimiento a los Informes del sistema 5iinco Actas de comité de ajustes
5. RELACIONAMIENTOS CON EL CIUDADANO	5.1	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción del cliente.	Realizar encuestas mensuales (50 usuarios)	Director Comercial y de Atención al Cliente	Todos los meses	15%	Verificación a los formatos CÓDIGO: MI.COM.FO.24 Comité de buzón- actas
	5.2	Ubicar buzón de sugerencias y realizar seguimiento mensual	Instalar el buzón de sugerencias y generar informe mensual de seguimiento	Director Comercial y de Atención al Cliente	Febrero 2024	50%	Instalado en el área de atención a los usuarios el buzón amarillo con el letrero de buzón de sugerencias
	5.3	Actualización y mantenimiento permanente de la página web institucional.	Página web institucional actualizada	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Abril – diciembre 2024	0%	Durante el presente seguimiento no se evidencia la nueva estructura para la página oficial de la entidad.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
	
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 12 DE 18


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
REDES SOCIALES	Facebook: empitalito
PAGINA WEB INTERNET	www.empitalito.gov.co
LÍNEA TELEFÓNICA	Celular 3212500475
OFICINA PRESENCIAL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ubicación: Carrera 1 N° 15 – 20



1.5 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 la cual 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 ciudadanos.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOS. EST. PL. 01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 13 DE 18

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	%	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.	Información actualizada en página web de la empresa.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Todos los meses	10%	se verifica la página de la empresa de acuerdo a la normatividad y a la fecha de seguimiento se encuentra la actualizada la página web de la empresa, dando cumplimiento a la ley de Transparencia y acceso a la información pública Ley 1712 de 2014.	
2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	2.1	Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley	Respuestas a las solicitudes radicadas bajo la plataforma ORFEO.	Todas las dependencias	Marzo 2024 diciembre 2024	10%	Verificada la plataforma corte del 30 de marzo se encuentra con respuestas las solicitudes radicadas por la plataforma de orfeo	
3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.1	Revisión y actualización cuatrimestral, en la página web, los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014 y el decreto 1519 de 2020 y las normas asociadas	Información actualizada y publicada en la página web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Octubre 2024	0%	Durante el presente seguimiento no se evidencia la nueva estructura para la página oficial de la entidad	


Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
	
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOES.EST.PL.01
			APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 14 DE 18

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	OBSERVACIONES
4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Mantener la validación y definición de ajustes en torno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web. Realizar prueba de accesibilidad del sitio web con base en evaluación de personas con discapacidad para identificar brechas por cerrar. Adicionar lo estipulado en el decreto 1519 de 2020 y el cumplimiento de planes asociados a auditorías internas del tema.	Implementar ajustes con base en brechas identificadas	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Abril 2024	0%	Revisada la pagina web , no se logro verificar el grado de cumplimiento
5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	5.1	actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades ITA.	Portal web con requerimientos ITA actualizados	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Junio y diciembre de 2024	0%	Actividades programadas para el mes junio

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
 Firma:	 Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 15 DE 18



1.6 SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 6: INICIATIVA ADICIONALES							
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	%	Observaciones
CÓDIGO DE INTEGRIDAD	1	Divulgar del código de integridad.	Socialización código de integridad de EMPITALITO E.S.P.	Director Administrativo y Financiero	Abril 2024 Agosto 2024 Diciembre 2024	0%	Durante el presente seguimiento no se evidencia avances de las actividades programadas
CONFLICTO DE INTERÉS	2	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés.	Actividades pedagógicas para servidores públicos y contratistas sobre conflicto de interés.	Director Administrativo y Financiero	Abril 2024 Agosto 2024 Diciembre 2024	0%	Durante el presente seguimiento no se evidencia avances de las actividades programadas

Analizados los seis (6) componentes, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, tenemos que, se definieron treinta y cinco (35) actividades para el 2024, encontrando que, de estas, con corte a 30 de abril, hay un cumplimiento del 27% en diecisiete (17) de ellas, trece (13) que muestran avance parcial para el segundo cuatrimestral, cinco (5) no se programaron quedando para el último cuatrimestral del 2024.

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 2024.

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	APROBADO: 17/01/2024
		VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 16 DE 18

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, el 24 enero de 2024, 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

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, no obstante, aún no se presenta la evidencia del desarrollo de actividades de monitoreo valoración y ejecución de controles a los mismos por parte de las ares 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 o de los

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 17 DE 18


encuentros virtuales para el desarrollo de estas actividades que son significativas para el tratamiento adecuado de los riesgos.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

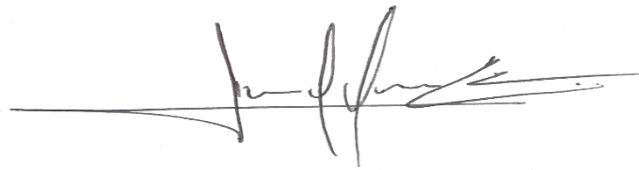
Del desarrollo de la evaluación se concluye que, en general las diferentes dependencias, han avanzado en la ejecución de actividades programadas en el Plan, no obstante, tenemos que, se definieron treinta y seis (36) actividades para el 2024, encontrando que, de estas, con corte a 30 de abril, hay un cumplimiento del 27% en diecisiete (17) de ellas, trece (13) que muestran avance parcial para el segundo cuatrimestral, cinco (5) no se programaron quedando para el ultimo cuatrimestral del 2024.

- ✓ Aunque la entidad ha venido dando cumplimiento con la formulación del 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 mismo, 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.



Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
Firma: 	Firma: 

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: ES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 18 DE 18

- ✓ 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 Trámites SUIT.



JUAN CALOS HERNANDEZ RINCON
Jefe de Control Interno

Elaboró: Juan Carlos Hernández Rincón	Revisó: Juan Carlos Hernández Rincón
Cargo: jefe de control interno y de gestión	Cargo: jefe de control interno y de gestión
 Firma:	 Firma: