

## SEGUIMIENTO 1 AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

NOMBRE DEL INFORME	FECHA DE SEGUIMIENTO	FECHA DE PUBLICACIÓN
Seguimiento a la Estrategia Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Corte abril 30 de 2018	Mayo 11 de 2018

### OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito en cumplimiento al mandato legal y Constitucional y el deber de "evaluar y verificar la aplicación de las normas que previenen la materialización de actos de corrupción, Ley 1474 de 2011 en su art. 73; así como lo plasmado en el plan de acción de la oficina, realizó el seguimiento a la estructuración y las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, diseñado por la entidad para la vigencia 2018. El seguimiento se realizó con base en la metodología establecida por el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así mismo se observó los parámetros y lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en procura de ir realizando la transformación requerida.

La Estructuración del plan requiere de un trabajo conjunto con los responsables de los diferentes procesos de la empresa y de la debida socialización, sin embargo no se evidencian las actas y documentos institucionales que fueron considerados por el equipo de trabajo para definir las acciones del Plan y la socialización del mismo, por tanto se recomienda que en próximos ejercicios de este tipo, se establezca o describa en las actas, la información que fue base para soportar las decisiones tomadas, lo cual permitirá que se adelanten las acciones por parte del personal a cargo y la trazabilidad de la fundamentación de este importante documento.

El Plan fue publicado en la página web de la entidad en el mes de enero de 2018, mas no se observa el seguimiento requerido por parte de la dependencia encargada, tarea que, según los lineamientos contemplados en las normas, debe estar a cargo de la Oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces. En tal sentido la entidad tiene debilidades para exigir el cumplimiento de las actividades en mención, toda vez que la estructura orgánica no está bien definida, razón por la cual se recomienda la premura en la definición y adopción de la nueva estructura que está en trámite, así como del reglamento interno de trabajo que se aplicará a los trabajadores oficiales de la empresa, en procura de asignar responsabilidades en forma clara y precisa que redunden en la gestión y fortalecimiento de la empresa.

Aunque está claro que el Plan fue publicado en la página Web, medio a través del cual se da a conocer a la ciudadanía y a los servidores públicos una vez definido por la empresa; es importante que se aprovechen los espacios de interacción con la comunidad, como el programa de Gobierno al Barrio u otro tipo de actividad para la socialización con la ciudadanía ojalá en forma previa a la publicación.

*¡Generamos calidad de vida!*

<b>COMPONENTE No. 1</b>				
<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE SEGUIMIENTO 1</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Falta de conciliaciones de los hechos contables entre los procesos de la entidad.	Solicitar a los diferentes procesos información para el cierre financiero ya sea mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual, estableciendo tiempos para su entrega con el propósito de registrar y conciliar la información, de tal manera que se refleje correctamente	El área de Contabilidad ha establecido la recepción de información de los diferentes procesos en forma mensual, asimismo efectúa los reportes de manera trimestral a la Contaduría General de la República y semestral a la Contraloría.	70%	Actividades en desarrollo
No presentación pago o inexactitud de los impuestos Nacionales y Municipales	Dar cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Tributario y las disposiciones del municipio para la liquidación y pago de los impuestos que le corresponden a la empresa	Las áreas de Contratación y Tesorería, realizan los procedimientos para el pago de los impuestos municipales que corresponden por legalización de contratos y ejecución de los mismos	50%	Actividad en desarrollo, se dará de acuerdo a la contratación que se adelante durante la vigencia
Implementación nuevo marco normativo contable bajo normas Internacionales de contabilidad del sector publico	Verificar, socializar y efectuar al interior de la entidad el Reconocimiento, Medición, valoración y Revelación de los hechos económicos.  - Parametrización de la	Actualmente la entidad con el apoyo de profesionales idóneos está adelantando acciones para reexpresar la contabilidad y poder realizar los ajustes correspondientes acorde con el marco normativo vigente,	60%	Actividad en desarrollo

*¡Generamos calidad de vida!*

	<p>Homologación de cuentas bajo el Catalogo General de Cuentas.</p> <p>- Elaboración de los Estados Financieros bajo normas internacionales</p>	<p>Res.414/2014 CGN debido a que la implementación en su momento no se efectuó conforme al nuevo marco normativo</p>		
<p>Facturación Manual de agua no contabilizada y otros Servicios que ofrece la empresa</p>	<p>Verificación manual de registro en el sistema por consecutivo de facturas</p> <p>- Se solicitara al proveedor del software desarrollo del módulo.</p>	<p>Por solicitud verbal desde el área de facturación, se viene desarrollando el modulo para avanzar en la verificación sistematizada</p>	30%	Actividad en desarrollo
<p>Aumento de costos de mantenimiento y Parque automotor con más de 10 años de servicio</p>	<p>Establecer Cronograma de Mantenimiento Preventivo del Parque Automotor, con el fin de realizar las actividades de mantenimiento de los vehículos antes de que estos presenten fallas mecánicas e hidráulicas generando mayores costos de reparación</p> <p>Generar un plan de reposición del parque automotor del servicio de aseo.</p>	<p>Aun no hay cronograma de mantenimiento preventivo del parque automotor, con respecto al plan de reposición, Bajo Decreto N° 543 del 22 de Diciembre del 2016, fue adoptado el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS del Municipio de Pitalito y ahí está inmerso el plan de reposición de vehículos</p>	70%	Elaborar el cronograma
<p>Recibir dadas de usuarios por actividades en horario laboral</p>	<p>Recopilar la mayor información y pruebas del evento y proceder a trasladar la misma a la Gerencia con</p>	<p>No se ha cumplido ninguna actividad</p>	<p>No hay evidencia que se haya presentado este tipo de hechos</p>	<p>Es importante adelantar acciones para Sensibilizar a los servidores públicos y personal de la empresa sobre la importancia de abstenerse de caer en este tipo de prácticas.</p>

*¡Generamos calidad de vida!*

	copia a la oficina de Control Interno			
Perdida de información de los expedientes contractuales.	Implementación de formatos para llevar el debido registro y control de los documentos.  Realizar de manera periódica copias magnéticas de los archivos relacionados con la información del proceso contractual	Se han implementado los formatos y se conforman los expedientes de cada contrato a partir de una lista de chequeo, de igual forma se realizan copias de seguridad	70%	La empresa viene avanzando en la organización y cuidado de este tipo de archivos.
Pagos parciales de contratos y/o liquidación de contratos sin el lleno de los requisitos formales	Auditoría física sobre el cumplimiento real de las actividades objeto del contrato.  Verificación del cumplimiento de cada una de las actividades ejecutadas por los contratistas	En la presente vigencia se realizó auditoría interna a una muestra seleccionada de la contratación correspondiente al periodo junio 2017 a marzo 2018	100%	En la muestra se evidencia el seguimiento por parte de los supervisores y la liquidación de contratos en debida forma.
Perdida de la Información por algún daño que se pueda presentar en los servidores o en algún equipo de escritorio	Copias de seguridad y mantenimiento de los equipos  Realizar manual de Informática  Dar cumplimiento al Manual de Informática en cuanto a la realización de las copias de seguridad y al cronograma de mantenimientos	Se han realizado copias de seguridad en discos duros externos	30%	Actividades en desarrollo.
Manipulación del software administrativo y financiero de la Empresa	confiabilidad e integridad de la información.	Se tienen asignados nombres y roles usuarios, los cuales quedan evidenciados	60%	Pendiente por desarrollar

*¡Generamos calidad de vida!*



	Capacitación política de seguridad y lineamientos de gobiernos en línea.	en la base de datos de cada uno de los ingresos y de la información que se ingresa, se implementó el módulo de auditoría en el sistema GCI		
Extemporaneidad y veracidad de la información reportada a las entidades de control y vigilancia.	Realizar cronograma de informes a entes de control.	Las diferentes dependencias cuentan con cronograma para presentación de informes	100%	Los informes se han venido presentando dentro de los términos establecidos.
Desinformación por un posible falsa información sobre la calidad de los servicios Prestados por EMPITALITO E.S.P.	Monitoreo diario a Medios de comunicación como lo Son Emisoras y Canal de Televisión Local, así como las Redes Sociales y permanente información a través de Boletín de Prensa Seguimiento	La empresa cuenta con personal asignado para este tipo de actividades, seguimiento a redes sociales y emisión de boletines de prensa oficiales	60%	Actividades en desarrollo
No dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de los usuarios de fondo y dentro de los términos establecidos por la normatividad	Establecer formato control de respuestas a las peticiones quejas y recursos, como una herramienta que permite controlar y realizar seguimiento a los P. Q. R.  Aprovechar al máximo el software de archivo y correspondencia que genera alarmas de vencimiento de correspondencia.	Se hace seguimiento a través del sistema de información Orfeo	70%	En la presente vigencia se observa una mayor atención y agilidad para dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de los usuarios
Incursión de nuevas empresas prestadoras de	compromisos adquiridos con los usuarios.	La empresa desarrolla la estrategia gobierno al	60%	Actividades en ejecución

*¡Generamos calidad de vida!*

servicios públicos en el área de prestación de la entidad.	Fortalecer la relación usuario empresa a través de campañas institucionales.	barrio para interactuar con la comunidad para fortalecer el vínculo empresa-usuario		
Antigüedad de un porcentaje alto de las redes de alcantarillado que generan daños y taponamientos	Realizar Cronograma de mantenimiento de redes de alcantarillado (Tubería – Pozos - Sumideros).  Dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma de mantenimiento de sistemas de Alcantarillado, con el fin de evitar taponamientos e inundaciones  Catastro actualizados de las redes de alcantarillado	La Unidad Operativa ha realizado cronograma de mantenimiento de redes de alcantarillado, efectúa reposiciones de acuerdo al presupuesto y hace limpieza utilizando un camión VACTOR, equipado para intervenir tuberías, mediante aspirado del material que causa bloqueos y lavado con chorro de agua a alta presión.	80%	Actividades en ejecución
Falta de formación y capacitación del personal, temas administrativos, financieros, comerciales, técnicos y operativos	Realizar diagnóstico de necesidades de formación, capacitación y desarrollo.  Solicitar al proceso administrativo que se incluya en el Plan Anual de Formación y Capacitación.	No se ha realizado el plan anual de capacitación	30%	Se han desarrollado algunas actividades de capacitación al personal sin que se tenga un plan establecido
Cambio en la normatividad legal vigente.	Capacitar al personal de los procesos de manera permanente y continua en la interpretación y aplicación de la normatividad	No se ha iniciado la actividad	0%	Es importante contar con un nomograma

*¡Generamos calidad de vida!*

	Realizar seguimientos de manera permanente a los cambios normativos a través de la Internet.			
Incumplimiento en el reporte al SUI	Capacitación al personal en cuanto a los informes y reportes que deben generar para el cargue al SUI  Generar alertas que disminuya la probabilidad de incumplimiento al SUI	Contratación profesional de apoyo para el levantamiento y reporte de la información	50%	Actividad en desarrollo
Verificar, actualizar o crear si se requiere la Política de Gestión de Riesgo y el mapa de riesgos de la entidad.	Verificar la política de la gestión del riesgo que se tiene implementada en la entidad.  Generar el mapa de riesgos de la entidad	No se han levantado los mapas de riesgo por procesos	0%	Actividad pendiente
<b>Recomendaciones:</b> Tener en cuenta los lineamientos vigentes sobre el particular en procura de construir un documento en el que se plasmen unas acciones realizables y faciliten la evaluación y medición.				

COMPONENTE No. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE SEGUIMIENTO 1	OBSERVACIONES
Identificación de trámites	EMPITALITO ESP establecerá el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y los registrará en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) con lo dispuesto en el artículo	Actividad no iniciada	0%	Se realizan tramites sin la organización propuesta

*¡Generamos calidad de vida!*

	40 del Decreto - Ley 019 de 2012.			
Priorización de trámites	EMPITALITO ESP. analizará las variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo. Para la priorización de trámites EMPITALITO ESP identificara los aspectos que son de mayor impacto para los usuarios, con el fin de mejorar la gestión de la Empresa y acerquen al ciudadano sobre su gestión.	Actividad en proceso	20%	Actividad en ejecución
Racionalizar los trámites	EMPITALITO E.S.P. continuará con la implementación de acciones que permitan la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generará esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.	La entidad tiene a disposición esquemas de tipo presencial para realización de trámites	70%	Hace falta socialización
Actividades tecnológicas	En EMPITALITO E.S.P. se continuará con la gestión frente a la generación de acciones o medidas de mejora (racionalización) que	Las actividades se realizaran durante los meses siguientes	0%	Por no haberse realizado las actividades, no hay lugar a revisar evidencias de avance

*¡Generamos calidad de vida!*



	implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la empresa, la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones)			
<b>Recomendaciones:</b>				

<b>COMPONENTE No. 3 RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
SUB- COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE SEGUIMIENTO 1	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas.	La entidad ha publicado diferentes informes relacionados con el componente rendición de cuentas	70%	Hay actividades pendientes
	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para cada vigencia	Aun no se ha programado la actividad, pendiente para final de año		Pendiente
	Convocar a todas las partes interesadas para contar con su participación en la rendición de cuentas	Pendiente		Pendiente
Evaluación y retroalimentación	Realizar la evaluación de la rendición de cuentas	Actividad pendiente para los próximos meses		Pendiente
	Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas			
	Publicar en la página web de la empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Actividad pendiente para los próximos meses		Pendiente

*¡Generamos calidad de vida!*

	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Actividad a realizar al final del proceso	NIT. 800.089.312-8	Pendiente
<b>Recomendaciones:</b>				

<b>COMPONENTE No. 4</b>				
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>				
<b>SUB- COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE SEGUIMIENTO 1</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano, afianzando el compromiso de la Gerencia y la formulación de planes de acción y asignación de recursos.	La entidad formuló y publicó el Plan de Acción, de acuerdo a las metas del Plan de Desarrollo Municipal y el presupuesto, creó la estrategia gobierno al barrio que permite socializar el Plan y escuchar al ciudadano en forma directa  Pendiente adopción de la guía transparencia y atención al usuario	60%	Actividades pendientes
	Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones correspondientes	Actividades a desarrollarse en los próximos meses		Pendiente
	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Inmersos en los diferentes rubros para ser ejecutados de acuerdo al plan de acción		En ejecución
	Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de	Actividad a realizar en los próximos meses		Pendiente

*¡Generamos calidad de vida!*

	decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora		NIT. 800.089.312-8	
Fortalecimiento de los canales de atención	Generar e implementar acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	La entidad siempre está en procura de mantener espacios físicos aptos para la atención al ciudadano		Pendiente generar informe de acciones implementadas
	Realizar Informes trimestrales sobre los avances del desarrollo de la página Web con dominio propio	La empresa adquirió servidor web y dominio propio gubernamental <a href="http://www.empitaalito.gov.co">www.empitaalito.gov.co</a>	100%	Actividad cumplida
	Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad del proceso de atención, trámite y seguimiento al Sistema de Quejas, y recursos implementado, el cual tiene por objeto fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	A través de la página web se tienen implementado formularios PQR, chat virtual, redes sociales los cuales funcionan en pro del usuario para interponer cual queja o petición. Estas se delegan a cada uno de los funcionarios responsables, pero en la actualidad no se tiene un proceso de seguimiento.		La Oficina de Control Interno genera informes de seguimiento semestrales
	Validar la efectividad de los resultados de los indicadores con los cuales medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuario y/o suscriptores atendidos	Actividades en proceso		Informes pendientes
	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas para el cumplimiento de la estrategia de los	Seguimientos que pueden ser efectuados en los próximos meses		Por falta de socialización no fueron incluidas en el plan de acción de la Oficina de Control Interno

*¡Generamos calidad de vida!*

	Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la gerencia para la toma de decisiones			
Talento Humano	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	La empresa propicia la asistencia a charlas y capacitaciones del personal que atiende estas áreas. En proceso el tema de cualificación		Actividades eventuales
	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los funcionarios y servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los usuarios y/o suscriptores.	No se presenta avance en esta actividad		La empresa no cuenta con un sistema de evaluación propio para lo pertinente.
Normativo y Procedimental	Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, incorporando entre otros las acciones sobre los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	No se registra avance en esta actividad		Falta socialización del Plan
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos, validando la efectividad de los	Actividad no iniciada		Falta de socialización

*¡Generamos calidad de vida!*



	protocolos a través de auditorías			
	Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al usuarios y/o suscriptores PQR	Actividad no iniciada		Actividad se puede realizar en los próximos meses
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	En proceso		
Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por EMPITALITO E.S.P.	La empresa ha realizado la caracterización y los tiene identificados, pero se hace necesario la realización de una encuesta de satisfacción al usuario que mida este componente	50%	Debe realizarse la actualización
	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la Gerencia con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Se han realizado mediciones desde la Oficina de PQR	50%	
<b>Recomendaciones:</b>				

**COMPONENTE No. 5  
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

*¡Generamos calidad de vida!*

SUB- COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	Nº DE AVANCE SEGUIMIENTO 1	OBSERVACIONES
Lineamientos de Transparencia Activa	Auditar y presentar informe al cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica EMPITALITO ESP conforme ley 1712 de 2014.	La empresa pública en la página web la información mínima obligatoria sobre la transparencia y acceso a la información	50%	Seguimiento inmerso dentro de las actividades incluidas en el plan de acción de la Oficina de Control Interno
	Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos			Seguimiento inmerso dentro de las actividades incluidas en el plan de acción de la Oficina de Control Interno
	Publicar la información sobre contratación pública	La entidad publica la contratación en la plataforma del sistema electrónico de contratación pública SECOP	100%	Actividad en ejecución
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas sobre el principio de gratuidad y, sobre el no cobro de costos adicionales a los de reproducción de la información	La empresa tiene implementado la constante digitalización de los documentos que se generan para así dar respuesta ágil y oportuna a los usuarios con el fin de dar cumplimiento al componente gratuidad de la información	100%	En ejecución
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la información	Hacer seguimiento a la implementación de las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas	Actividad no iniciada		Por falta de coordinación, no fue incluida en el Plan de acción de la Oficina de Control Interno
Criterio Diferencial de accesibilidad	Fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a	Actividad prevista para desarrollar en los próximos meses		

*¡Generamos calidad de vida!*

	población en situación de discapacidad		NIT. 800.089.312-8	
	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Actividad prevista para desarrollar en los próximos meses		
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Hacer seguimiento y generación de informe de solicitudes de acceso a información	Actividad a cumplir en los próximos meses		Inmersa en el plan de acción y de auditorías de la Oficina de Control Interno
<b>Recomendaciones:</b>				

ORIGINAL FIRMADO  
**HECTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA**  
Jefe de Control Interno

*¡Generamos calidad de vida!*