

	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

## SEGUIMIENTO 1 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE ABRIL 30 DE 2019

### OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, en desarrollo del Plan Anual de Auditoría, diseñado por la misma, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en cumplimiento 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", procedió a realizar el seguimiento a la implementación y al avance de las actividades determinadas y plasmadas en dicho documento, diseñado por la entidad para la vigencia 2019.

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*", formulada por la Presidencia de la República. así mismo se observó los parámetros y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión Institucional.

En ejercicio de este primer seguimiento, se observó que el Plan Anticorrupción para la vigencia 2019, fue diseñado y publicado en la página web de la entidad en forma oportuna, no obstante este no fue elaborado en todos sus componentes, de conformidad con los parámetros establecidos en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2*", ni se evidenció el monitoreo requerido por parte de la Dirección de Planeación como dependencia encargada, de acuerdo a su naturaleza y lo reglado a través del Decreto Nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5.


Es importante hacer hincapié en que la construcción y organización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano requiere de un trabajo conjunto con los responsables de los diferentes procesos de la empresa y de la debida socialización, de la cual es importante dejar registros documentados sobre las reuniones y observaciones realizadas por el equipo de trabajo, en las que se definen las acciones del Plan y la socialización del mismo, información que es fundamental para soportar las decisiones tomadas, lo cual permitirá que se adelanten las acciones por parte del personal a cargo, así como la trazabilidad de este importante documento.

Por lo anterior se recomienda que, bajo la coordinación de la Dirección de Planeación se efectúe la revisión al documento por parte de las dependencias responsables, y se generen los ajustes necesarios, en coherencia con las guías correspondientes, el Plan de acción de la entidad, las directrices en materia de atención al ciudadano, del Sistema Único de Identificación de Trámites SUIT y la Estrategia de Rendición de Cuentas, con el objeto de facilitar el avance de las actividades y la evaluación y medición del grado de cumplimiento de las mismas.

*¡Generamos calidad de vida!*

CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co




	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

<b>COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Política de Administración de Riesgos		La entidad adoptó la política de Administración del Riesgo.		Las actividades para la gestión del riesgo de corrupción no fueron definidas apropiadamente, conforme a la Guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al Ciudadano, versión 2
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción		Se construyó y publicó el mapa de riesgos de corrupción		
3	Consulta y divulgación				
4	Monitorio y revisión				
5	Seguimiento				
<b>Recomendaciones:</b> Realizar la modificación al componente conforme a los lineamientos vigentes y plasmar unas actividades y acciones realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad y la evaluación y medición de las mismas.					

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co




	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

<b>COMPONENTE No. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	<b>Identificación de trámites</b>	Inscribir a EMPITALITO ESP en la página del SUIT y solicitar los datos de acceso (nombre de usuario y contraseña)			Las actividades para este componente no fueron definidas en debida forma, conforme a la Guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al Ciudadano, versión 2
2	<b>Priorización de trámites</b>	Registrar los tramites generados para ESP, en el Sistema único de información de tramites SUIT			
3	<b>Racionalizar los trámites</b>	Verificar periodicidad de los reportes de información al SUIT y hacerle los respectivos seguimientos			
4	<b>Actividades entre entidades (Interoperabilidad)</b>	Propiciar espacios para que la comunidad pueda acceder a los servicios y tramites desde la página web.			
5	<b>Seguimiento</b>	Fortalecimiento y actualización permanente de la página web.			
<b>Recomendaciones:</b> Realizar la modificación al componente conforme a los lineamientos vigentes y determinar unas actividades y acciones realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad y la evaluación y medición de las mismas.					

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co



	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

**COMPONENTE No. 3  
RENDICIÓN DE CUENTAS**

	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas.			Las actividades para este componente tampoco fueron definidas en forma apropiada, conforme a la Guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al Ciudadano, versión 2
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para cada vigencia.			
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Convocar a todas las partes interesadas para contar con su participación en la rendición de cuentas  Realizar la evaluación de la rendición de cuentas  Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas			
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas			


**Recomendaciones:**

Realizar la modificación al componente conforme a la reglamentación vigente y establecer unas actividades y acciones realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad y la evaluación y medición de las mismas.

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co




	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	<b>CÓDIGO:</b> A.01.01.FO.20
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>APROBADO:</b> 15/08/2018
		<b>VERSIÓN:</b> 1

<b>COMPONENTE No. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	<b>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	<p>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.</p> <p>Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones correspondientes.</p> <p>Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.</p> <p>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 decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.</p>			<p>Los Subcomponentes corresponden a los definidos en la guía estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, sin embargo la mayoría de las actividades para este componente no fueron definidas en forma apropiada.</p>

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co




	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

2	Fortalecimiento de los canales de atención	<p>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.</p> <p>Informes trimestrales sobre los avances del desarrollo de la página Web con dominio propio.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>			
---	--	---	--	--	--

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co



	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1


		Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la gerencia para la toma de decisiones.			
3	Talento Humano	<p>Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.</p> <p>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.</p>			

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co






	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

4	<b>Normativo y procedimental</b>	<p>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.</p> <p>Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.</p> <p>Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al usuario y/o suscriptores PQR.</p> <p>Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos</p>			
---	----------------------------------	---	--	--	--

*¡Generamos calidad de vida!*



	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

		para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.			
5	Relacionamiento con el ciudadano	<p>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.</p> <p>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.</p>			


**Recomendaciones:**

Realizar la modificación al componente conforme a los lineamientos vigentes y determinar unas actividades concretas y realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad, así como la evaluación y medición de las mismas.

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co




	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	APROBADO: 15/08/2018
		VERSIÓN: 1

<b>COMPONENTE No. 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	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. Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos. Publicar la información sobre contratación pública.			Los subcomponentes están definidos conforme a la guía estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, sin embargo la mayoría de las actividades para este componente no fueron definidas en forma apropiada.
2	<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	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.			
3	<b>Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información</b>	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.			
4	<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	Fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.  Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.			
5	<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Continuar con la gestión de los mecanismos de seguimiento al acceso a información pública. •oficinapqr@gmail.com •Líneas de atención al usuario 8360012 EXT 103 –118 •Buzón de Sugerencias EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO •Atención al Público presencial •Página Web <a href="http://www.empitalito.gov.co">www.empitalito.gov.co</a> Hacer seguimiento y generación de informe de solicitudes de acceso a información.			
<b>Recomendaciones:</b> Realizar la modificación al componente conforme a los lineamientos vigentes y plasmar unas actividades y acciones realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad y la evaluación y medición de las mismas.					

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / [www.empitalito.gov.co](http://www.empitalito.gov.co)



	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.</b>	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN: 1

<b>COMPONENTE No. 6 INICIATIVAS ADICIONALES</b>				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Iniciativas Adicionales			Programar acciones a desarrollar, en las que se tenga en cuenta el Código de Integridad y jornadas de capacitación, socialización con servidores para generar una cultura del servicio con eficacia y transparencia.
<b>Recomendaciones:</b> Realizar el diseño de este componente teniendo cuenta temas relacionados con el Código de Integridad y otros que sean de interés para la entidad, conforme a los lineamientos de la guía y establecer actividades realizables, que faciliten el logro de los objetivos y la evaluación y medición de las mismas.				

Firmado en Original  
**HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA**  
Jefe de Control Interno

*¡Generamos calidad de vida!*

 CALLE 6 No. 7-23 / Pitalito, Huila, Colombia  
 Tel. (098) 836 0012 / FAX: 836 9847  
 contactoempitalito@gmail.com / www.empitalito.gov.co

