

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER SEGUIMIENTO CON CORTE ABRIL 30 DE 2020**

OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito, acatando el 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" y dando cumplimiento a Plan Anual de Auditoría, diseñado por la misma, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, procedió a realizar seguimiento al Plan Anticorrupción diseñado por parte de la entidad, para la vigencia 2020, así como a la ejecución de las actividades determinadas y plasmadas en dicho documento.

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 mismo se observó los parámetros y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., la Guía actualizada para la gestión de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad digital, 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 pudo corroborar que el Plan Anticorrupción para la vigencia 2020, fue diseñado, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2*", que fue oportunamente publicado en la página web de la entidad, de igual forma se evidenció el mapa de riesgos de corrupción. En este mismo sentido se tuvo en cuenta el informe de seguimiento efectuado por parte de la Dirección de Planeación para el primer trimestre, como dependencia encargada del monitoreo, de acuerdo a su naturaleza y lo reglamentado por el Decreto Nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5.

Como quiera que la construcción y socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, requiere de un trabajo conjunto, en el que se involucren los responsables de los diferentes procesos de la entidad, así como de la debida socialización, de la cual es importante dejar registros documentados sobre las reuniones y observaciones realizadas por el equipo de trabajo, es preciso señalar que se observó registros que muestran la realización de acciones para la socialización del mismo. Sin embargo se recomienda fortalecer este ejercicio, toda vez que al propiciar que el personal a cargo de los diferentes procesos se involucre, permitirá fortalecer la trazabilidad y desarrollo de los procesos.

Asimismo es pertinente hacer hincapié en la importancia de la gestión de los riesgos, la valoración y evolución de los mismos, en este sentido se observó que estas actividades fueron programadas, sin embargo no se han podido desarrollar en forma oportuna debido al proceso de ajuste y adaptación a las nuevas modalidades de trabajo, tras la pandemia originada por el COVID19, por lo cual se hace necesario una reprogramación de las mismas, en el entendido que son fundamentales para que los controles funcionen en forma adecuada y sean efectivos para la mitigación de los riesgos.

¡Generamos calidad de vida!

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

COMPONENTE No. 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Política de Administración de Riesgos	Socializar con todo el personal de EMPITALITO E.S.P. la Política Administración de riesgos	Se evidenció, la realización de actividades para socializar la política de riesgos	70%	Dada la importancia de la gestión de los riesgos, se requiere impulsar la apropiación de la política
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y actualizar los riesgos ya levantados por proceso con los líderes e integrantes de cada proceso	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado		Superado el proceso de adaptación por el COVID19, se debe reprogramar para el cumplimiento.
3	Consulta y divulgación	Divulgar con todos los funcionarios de la entidad y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción de EMPITALITO a través de diferentes canales	Se divulgó la matriz de riesgos de corrupción mediante la página web de EMPITALITO E.S.P.	50%	Reprogramar la divulgación con el personal al interior de la entidad
4	Monitoreo y revisión	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	No se evidencia el cumplimiento de la actividad en el tiempo señalado		Superado el proceso de adaptación por el COVID19, se debe reprogramar para el cumplimiento
5	Seguimiento	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Se efectúa seguimiento con corte a 30 de abril de 2020	70%	Superado el proceso de adaptación originado por COVID19, reprogramar seguimiento al diseño de controles
<p>Recomendaciones: En procura de asegurar que los controles sean efectivos para menguar los riesgos de corrupción, se hace necesario una reprogramación de las actividades de revisión seguimiento y evolución de los mismos, que permita alcanzar la efectividad de los controles.</p>					

¡Generamos calidad de vida!

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

COMPONENTE No. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Identificación de trámites	Trámite para la factibilidad, viabilidad y disponibilidad de los servicios	Esta actividad está en desarrollo	50%	Dir. Operativa está elaborando el procedimiento factibilidad, viabilidad y disponibilidad del servicio
2	Priorización de trámites				
3	Racionalizar los trámites	Racionalización Trámite para el restablecimiento de los servicios públicos	Esta actividad está en desarrollo	50%	La entidad viene implementado los pagos en línea, lo cual debe permitir la verificación en tiempo real
4	Actividades entre entidades (Interoperabilidad)				
5	Seguimiento				
Recomendaciones: Reubicar las actividades en el subcomponente que corresponde, de conformidad con la guía para la construcción del plan.					

¡Generamos calidad de vida!

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
	INFORME DE SEGUIMIENTO	APROBADO: 15/08/2018
		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	Actividad pendiente para la presente vigencia	25%	Se evidencia la publicación en la página web, de la evaluación de la rendición de cuentas vigencia 2019
		Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión	Actividad pendiente para la presente vigencia		está publicado en la página web de la entidad el informe de gestión de la vigencia 2019
		Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web	Actividad en desarrollo		No está actualizada la información sobre este asunto
		Publicar en redes sociales notas informativas	Se evidencia la publicación		Se publica en Facebook semanalmente
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	Actividad pendiente para la presente vigencia		Programada diciembre de 2020
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Motivar a las partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	Actividad programada para ejecutar en el segundo semestre		Se hará seguimiento a lo realizado en noviembre y diciembre de 2020
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio mediante encuesta de percepción	Actividad programada para segundo semestre		Pendiente de ejecutar en diciembre de 2020
		Publicar en la página web los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Actividad programada para segundo semestre		Pendiente de ejecutar en diciembre de 2020
		Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la rendición de cuentas	Actividad programada para segundo semestre		Pendiente de ejecutar en diciembre de 2020

Recomendaciones:

¡Generamos calidad de vida!

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

COMPONENTE No. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES	
1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad	Actividad programada para el segundo semestre		Pendiente mes julio
		Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos	Actividad programada para el segundo semestre		Pendiente mes de julio
		Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Actividad programada para el segundo semestre		Pendiente mes de diciembre
2	Fortalecimiento de los canales de atención	implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los Ciudadanos para garantizar cobertura	COVID-19 aceleró el fortalecimiento de los canales de atención telefónica y digitales (correo electrónico, página web)	80%	Una vez superado el proceso de adaptación generado por el COVID19, se deben retomar los canales presenciales
		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	Actividad proyectada para el segundo semestre		Ha sido adecuada la infraestructura de la sala de atención al ciudadano

¡Generamos calidad de vida!

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

3	Talento Humano	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación	Actividad proyectada para el segundo semestre		Actualmente se cuenta con personal certificado en competencias laborales para atención al Ciudadano
		Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades	Actividad proyectada para el segundo semestre		Hacer seguimiento para informar en próximo corte
4	Normativo y procedimental	Socializar con los funcionarios el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Esta actividad está pendiente por realizar		En la oficina de PQRS reposa el reglamento interno para la gestión de PQR adoptado por EMPITALITO E.S.P. en diciembre de 2019
		Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos	Actividad proyectada para el segundo semestre		Hacer seguimiento para el informe del próximo corte
5	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés de EMPITALITO E.S.P.	Actividad proyectada para el segundo semestre.		Cabe señalar que la entidad cuenta con un Sistema de Información Geográfica, en la cual se tiene caracterizado los suscriptores

Recomendaciones:

Tener en cuenta las actividades que no se pudieron realizar cabalmente debido a la pandemia, COVID19, para que una vez superado el proceso de adaptación, estas sean reprogramadas para desarrollarlas.

¡Generamos calidad de vida!

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

COMPONENTE No. 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Lineamientos de Transparencia Activa	<p>Crear en la página web de EMPITALITO E.S.P. el apartado "Transparencia y acceso a la información pública."</p> <p>Publicar información obligatoria sobre procedimientos y servicios</p> <p>Publicar información sobre contratación pública</p>	<p>En la página web de la entidad, está habilitado el sitio "transparencia y acceso a la información pública"</p> <p>Actividad proyectada para el segundo semestre</p> <p>Mensualmente se publica información contractual en el SECOP.</p>	70%	En la información contractual de la presente vigencia para la mayoría de contratos no se observa la publicación los estudios previos
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Control y reporte de solicitudes de información	Actividad en desarrollo		Se hará seguimiento y serán evaluadas en próximo corte
3	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	<p>Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información</p> <p>Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información</p> <p>Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada</p>	<p>Actividad proyectada para el segundo semestre</p> <p>Actividad proyectada para el segundo semestre</p> <p>Actividad proyectada para el segundo semestre</p>		Se hará seguimiento y serán evaluadas en próximo corte
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad				
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Hacer seguimiento y elaborar informe de solicitudes de acceso a información, donde se describa el número de solicitudes recibidas, trasladadas, tiempos de respuestas y número de solicitudes en las que se niega el acceso a la información	Actividad en desarrollo		Se hará seguimiento y serán evaluadas en próximo corte
Recomendaciones: Se recomienda mantener actualizado con la información requerida el sitio, https://www.empitalito.gov.co/institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica					

¡Generamos calidad de vida!

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

COMPONENTE No. 6 INICIATIVAS ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Iniciativas Adicionales	Divulgar los valores institucionales	Actividad pendiente, programada para el mes de mayo		Se hará seguimiento y será evaluada en próximo corte
Recomendaciones: Se recomienda realizar la socialization del código de Integridad y los valores contenidos en el mismo, con todos los servidores de la entidad, en procura de generar una cultura del servicio con eficacia y transparencia.					

Firmado en original
HÉCTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA
 Jefe de Control Interno

¡Generamos calidad de vida!