

	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 SEGUNDO SEGUIMIENTO CON CORTE AGOSTO 31 DE 2020

OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA EJECUCIÓN 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, realizó seguimiento con corte 31 de agosto, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2020.

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 de Riesgos, con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión Institucional. Es así que tal como se señaló en el seguimiento anterior, se confirma que el Plan para la vigencia 2020, fue diseñado y oportunamente publicado en la página web de la entidad.

Pese a que se corroboró la realización de acciones para la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se recomienda fortalecer este ejercicio, toda vez que la construcción y socialización, de este instrumento, requiere de un trabajo conjunto, en el que se involucren los responsables de los diferentes procesos de la entidad, de lo cual es importante dejar registros documentados sobre las reuniones y observaciones realizadas por el equipo de trabajo, en el entendido que el hecho de involucrar el personal a los diferentes procesos, permitirá fortalecer la trazabilidad y desarrollo de los mismos.

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 han sido desarrolladas en forma oportuna, en principio, debido al proceso de ajuste y adaptación a las nuevas modalidades de trabajo, tras la pandemia originada por el COVID19, no obstante en este proceso de adaptación, se hace necesario y urgente efectuar la reprogramación y ejecución de las mismas, como quiera que son fundamentales para el funcionamiento adecuado de los controles y la efectividad de los mismos, para la mitigación de los riesgos. En tal sentido es preciso que la Dirección de Planeación proceda a coordinar y consolidar la actualización y gestión de los riesgos de corrupción, como dependencia encargada de efectuar la verificación, acorde con su naturaleza y lo reglamentado a través del Decreto Nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5.

En lo referente a la Estrategia de Rendición de cuentas, es pertinente recordar que el propósito de la misma, es la búsqueda de la transparencia en la gestión de la Administración Pública, así como la eficiencia y eficacia en la prestación del servidor público, de conformidad con los lineamientos establecidos a partir del documento CONPES 3654 de 2010, la Ley 1712 de 2014, de transparencia y del derecho de acceso a la información Pública, así como el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública. En consecuencia, esta debe estar incluida en el marco de la planeación de la entidad, en el plan anticorrupción, en coherencia con el plan de acción anual, adoptarse mediante acto administrativo y durante el desarrollo, llevar los registros, de tal forma que, en la siguiente vigencia, se pueda dar cuenta de las acciones realizadas, del dialogo con la ciudadanía y como resultado de ellas, adelantar un plan de mejoramiento.

Por lo anterior, se recomienda continuar mejorando en la estructuración de este instrumento, como quiera que la rendición de cuentas es un ejercicio permanente que no tiene una única fecha para ejecutarla, pues conforme a su naturaleza, esta se debe desarrollar a través de varias acciones a lo largo del año.

¡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					
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Política de Administración de Riesgos	Socializar con todo el personal de EMPITALITO E.S.P. la Política Administración de riesgos.	Socialización con el 100% del personal de la EMPRESA la política Administración de riesgos.	70%	Actividad programada para concluir en el mes de febrero de 2020. Al realizar el presente seguimiento, se confirma que, no se ha logrado socializar por parte de la dependencia encargada, la Política de Administración de Riesgos, conforme a la meta propuesta.
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.	Revisión y Actualización de los riesgos de corrupción por procesos.	No se evidencia avance	Esta actividad debe ser reprogramada y desarrollada con premura, teniendo en cuenta los nuevos contextos surgidos tras la pandemia causada por el COVID19.
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.	Divulgación del Mapa de riesgos de Corrupción de EMPITALITO E.S.P. a todas las partes interesadas.	50%	Actividad programada para concluir en el mes de febrero de 2020. Realizado el presente seguimiento, se observó que, esta actividad aún sigue pendiente por concluir, toda vez que no se ha logrado efectuar la divulgación con todos los servidores 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".	Monitoreo y revisión a riesgos de corrupción.	No se evidencia avance.	A la fecha del presente seguimiento se corroboró que no se ha desarrollado las acciones concernientes por parte del personal a cargo, por lo cual se requiere reprogramar estas actividades y ejecutarlas con celeridad, como quiera que se trata del eje fundamental para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno en la entidad.
5	Seguimiento	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo".	Seguimiento a riesgos de corrupción.	70%	Desde la Oficina de Control Interno se ha realizado el seguimiento dentro de los periodos establecidos para tal fin, sin embargo no se ha facilitado efectuar las labores de acompañamiento, para el monitoreo y revisión a los riesgos ante las medidas adoptadas para trabajo en casa, tras la pandemia generada por el COVID-19.
Recomendaciones: Se hace necesario y urgente efectuar la verificación y actualización de los riesgos de corrupción, así como la ejecución de las actividades que están pendiente por ultimar, con el propósito de asegurar la efectividad de los controles que permitan evitar la materialización 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. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Identificación de trámites	Trámite para la factibilidad, viabilidad y disponibilidad de los servicios.	Estandarizar el procedimiento y/o formatos para el proceso de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicio.	70%	Conforme a la información suministrada por personal de la Dirección Operativa, la guía para el procedimiento y los formatos de evaluación (listas de chequeo), para viabilidad, disponibilidad y factibilidad del servicio, están en etapa de revisión para su adopción.
2	Priorización de trámites				
3	Racionalizar los trámites	Racionalización Trámite para el restablecimiento de los servicios públicos.	Generar los pagos en línea y en tiempo real.	80%	Con base en la información entregada por el área de planeación, se observa un avance importante para la racionalización de este trámite, toda vez para la vigencia 2020 con corte a 31 de agosto, se reportó un total de 3.514 pagos en línea, lo cual permitirá efectuar la verificación del pago en tiempo real y en consecuencia mayor agilidad en las reinstalaciones del servicio de acueducto. Sin embargo para el periodo que se evalúa no se logró medir la efectividad en las reinstalaciones, como quiera que no se presentan suspensiones del servicio, tras los efectos de la pandemia generada por el COVID-19.
4	Actividades entre entidades (Interoperabilidad)				
5	Seguimiento				
Recomendaciones: Observar el avance por parte de la entidad en cumplimiento de la normativa concerniente a la racionalización de trámites y considerar la reubicación de 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					
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	% 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.	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad.	53%	Se evidenció la publicación en la página web la evaluación de la rendición de cuentas vigencia 2019 y la estrategia de rendición de cuentas para 2020, también se observa la publicación de información sobre la gestión realizada y el avance en el cumplimiento de su objetivo misional, así como diferentes notas informativas semanales tanto en la página como en Facebook. En cuanto a la publicación de los estados financieros, consultada la página web, al momento del presente seguimiento, no ha sido actualizada la información concerniente a los mismos.
		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.		
		Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web.	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad.		
		Publicar en redes sociales notas informativas.	Publicación mensual en las redes sociales de notas informativas de avance de proyectos ejecutados por EMPITALITO.		
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.	Ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas.	Pendiente	Programada para el mes de 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.	Convocar a través de los medios de comunicación, redes sociales institucionales, correo electrónico y página web de la entidad a participar del evento de rendición de cuentas de EMPITALITO.	Pendiente	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.	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la rendición de cuentas de EMPITALITO.	Pendiente	Se hará seguimiento a lo realizado en diciembre de 2020 y lo programado para la vigencia siguiente.
		Publicar en la página web los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas.	Publicación de los resultados de las encuestas de percepción realizadas en la rendición de cuentas.		
		Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la rendición de cuentas.	Plan de acción de mejoramiento, conforme lo evidenciado en la rendición de cuentas.		
<p>Recomendaciones: Es pertinente continuar mejorando en del diseño de este instrumento, como quiera que la rendición de cuentas es un ejercicio permanente que, por su naturaleza, se debe desarrollar a través de varias actividades a lo largo del año, en coherencia con el plan de acción anual, en el marco de la planeación de la entidad y llevar los registros de las acciones realizadas, de tal forma que, en la siguiente vigencia, como resultado de ellas, si es el caso, se pueda adelantar un plan de mejora.</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. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad.	Identificar las necesidades más sentidas de los ciudadanos.	33%	<p>Para el inicio de esta actividad se presentó un retraso, dadas las circunstancias que surgieron tras la pandemia generada por el COVID-19, no obstante, la entidad diseñó e inició la aplicación de las encuestas de percepción desde el mes de julio de la presente vigencia, dando cumplimiento dentro del tiempo programado.</p> <p>No hay evidencia de aplicación de las encuestas de percepción a los servidores públicos que interactúan con los ciudadanos.</p> <p>La incorporación de los recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano aún está pendiente, pues fue programada para el mes de diciembre.</p>
		Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.	Identificar las expectativas y experiencia de los servidores.		
		Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Asignar recursos para la siguiente vigencia en pro de mejorar el servicio al Ciudadano.		
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.	Nuevos canales de atención.	100%	<p>La entidad ha fortalecido la implementación de canales de atención tales como telefónico y digitales (correo electrónico, página web), lo cual quedó evidenciado ante las circunstancias surgidas tras la pandemia generada por el COVID-19 actualmente se han venido retomando los canales presenciales.</p> <p>en cuanto al mejoramiento de espacios físicos, tenemos que ha sido adecuada la infraestructura de la sala de atención al ciudadano.</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.	Adecuados espacios físicos de atención y servicio al ciudadano.		
3	Talento Humano	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.		<p>Durante la presente vigencia no se ha desarrollado procesos de cualificación para funcionarios que atienden directamente a los usuarios.</p> <p>En lo referente al fortalecimiento de la cultura de servicio en los funcionarios al interior de la entidad, se registra la</p>

¡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

		Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Fortalecimiento de la cultura de servicio en los funcionarios públicos al interior de EMPITALITO.	50%	realización de una actividad colectiva para este propósito, cuyas evidencias reposan en la Dirección Administrativa.
4	Normativo y procedimental	Socializar con los funcionarios el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento interno para la gestión de las Peticiones, Quejas y Reclamos formulado y adoptado por EMPITALITO.	No se evidencia avance.	En la Oficina de Atención al Ciudadano, se encuentra el documento denominado "Manual de Atención de PQRS" adoptado por EMPITALITO E.S.P. en diciembre de 2019, el cual durante el seguimiento anterior se había referido como reglamento interno para la gestión de PQRS. Al respecto, en primer lugar es importante que la dependencia a cargo entre a determinar si se trata del instrumento requerido para dar cumplimiento a la actividad programada y proceder a socializarlo, toda vez que al momento del presente seguimiento no se evidencia el desarrollo de esta actividad.
		Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos.	Procedimientos de atención de PQRS Actualizados.		Se informó por parte del personal a cargo que se están actualizando los procedimientos de atención a PQRS. Esta actividad está programada para concluir en el mes de septiembre.
5	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés de EMPITALITO E.S.P.	Caracterización de usuarios y grupos de interés.	50%	Esta es una actividad que está programada para concluir en el mes de octubre, no obstante se evidenció que la entidad está adelantando actividades de caracterización de usuarios y suscriptores.

Recomendaciones: Se hace necesario y perentorio retomar las actividades que no se pudieron realizar cabalmente por las circunstancias que surgieron, tras la pandemia generada por el COVID19, para que durante el proceso de adaptación, estas sean ejecutadas, en procura de la mejora continua y la respuesta oportuna a los suscriptores, usuarios del servicio y en general a todas las partes interesadas.

¡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					
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Lineamientos de Transparencia Activa	Crear en la página web de EMPITALITO E.S.P. el apartado "Transparencia y acceso a la información pública."	Sitio "Transparencia y acceso a la información pública" en la página web de EMPITALITO	70%	En la página web de la entidad, está habilitado el sitio "transparencia y acceso a la información pública", no obstante, se hace necesario efectuar la verificación y publicación de toda la información requerida de conformidad con la Ley 1712 de 2014. Se corrobora que mensualmente se publica información sobre los procesos contractuales. Sin embargo es preciso efectuar una publicación más completa, además de cada uno de los contratos, especialmente los estudios y documentos previos.
		Publicar información obligatoria sobre procedimientos y servicios.	Publicación de procedimientos y servicios.		
		Publicar información sobre contratación pública.	Publicación de información sobre contratación.		
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Control y reporte de solicitudes de información.	Estadísticas e informe sobre solicitud de información.	50%	La Oficina de Atención al Ciudadano, emite informes periódicos sobre el estado del trámite de las peticiones que ingresan a la entidad, no obstante aún no se evidencia la generación de estadísticas en particular relacionadas con solicitudes de información.
3	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información.	Acto administrativo.	No se evidencia avance	Estas actividades están programadas para concluir en los meses de octubre, noviembre y diciembre, respectivamente. En tan sentido se hará seguimiento y serán evaluadas en próximo corte.
		Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información.	Acto administrativo.		
		Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo.		
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.	Informe de solicitud de acceso a la información.	50%	La Oficina de Atención al Ciudadano, emite informes periódicos sobre el estado del trámite de las peticiones que ingresan a la entidad, sin embargo, no genera un informe consolidado en el que clasifique las peticiones por modalidad, por dependencia y se determine claramente la efectividad en la respuesta.
Recomendaciones: Se recomienda mantener actualizado el sitio web de la entidad, https://www.empitalito.gov.co/institucional/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica , con la información que le aplique, de conformidad con la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y acceso a la Información Pública.					

¡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	META PROPUESTA	% AVANCE	OBSERVACIONES	
1	Iniciativas Adicionales	Divulgar los valores institucionales.	Una (1) campaña de divulgación de los valores institucionales al interior de la entidad.	No se evidencia avance.	Esta actividad estaba programada para el mes de mayo, a la fecha de corte del presente seguimiento no se evidencia el desarrollo de la misma.
Recomendaciones: Además de la actividad programada que debe ser desarrollada, se recomienda realizar la socialización 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!