

**SEGUIMIENTO 3 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN 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 Diciembre 31 de 2018	Enero 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 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 artículo 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, a través del cual se pretende lograr la respectiva transición.

Partiendo de la base que la construcción 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 las diferentes temáticas, durante la evaluación se evidenció que, el desarrollo del mismo careció de una apropiada participación por parte del equipo asesor y líderes de proceso para definir las acciones y darlas a conocer al personal de apoyo. En consecuencia, se sugiere que en lo sucesivo se efectúe la debida participación del personal referido, de tal manera que se genere la dinámica y el conocimiento necesario para el desarrollo de las actividades y metodologías planteadas. No obstante, es importante destacar que hoy existe total disposición por parte de la Gerencia, del equipo asesor y los líderes de proceso para participar en la construcción de los diferentes planes y herramientas requeridas para avanzar en la gestión.

Es de resaltar que, en cumplimiento a los requerimientos legales, el Plan fue publicado en la página web de la entidad en el mes de enero de 2018, sin embargo, se presentó algún grado de dificultad para la realización de las actividades de seguimiento y medición, toda vez que no contó con una dependencia plenamente definida para el cumplimiento de estas tareas. En ese sentido se espera que tras la adopción de la nueva estructura administrativa que dio lugar a la delimitación de funciones y responsabilidades en forma clara y precisa para todas las áreas, así como a la creación de la Dirección de Planeación, se pueda avanzar en el seguimiento al plan en referencia y en el fortalecimiento de los procesos que sean de su incumbencia.

**COMPONENTE No. 1  
 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE SEGUIMIENTO 3	OBSERVACIONES
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	El área de Contabilidad ha establecido la recepción de información de los diferentes	100%	Actividades se desarrollaron durante la vigencia.

*¡Generamos calidad de vida!*

	<p>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</p>	<p>procesos en forma mensual, asimismo efectúa los reportes de manera trimestral a la Contaduría General de la Nación y semestral a la Contraloría.</p>		
<p>No presentación pago o inexactitud de los impuestos Nacionales y Municipales</p>	<p>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</p>	<p>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. Ha venido pagando oportunamente lo correspondiente a Rete IVA, Rete fuente, en ICA.</p>	<p>100%</p>	<p>Actividades fueron realizadas, de acuerdo a la contratación que se adelantó durante la vigencia y conforme a los plazos establecidos por las entidades externas para el pago de obligaciones.</p>
<p>Implementación nuevo marco normativo contable bajo normas Internacionales de contabilidad del sector publico</p>	<p>Verificar, socializar y efectuar al interior de la entidad el Reconocimiento, Medición, valoración y Revelación de los hechos económicos.</p> <p>-Parametrización de la Homologación de cuentas bajo el Catalogo General de Cuentas.</p>	<p>La entidad con el apoyo de profesionales idóneos ha adelantado acciones para reexpresar la contabilidad y realizar los ajustes correspondientes acorde con el marco normativo vigente, Res.414/2014 CGN debido a que la</p>	<p>100%</p>	<p>El Sistema de Información utilizado por la entidad para manejo de la contabilidad fue parametrizado para ser utilizado bajo normas NIIF.</p>

*¡Generamos calidad de vida!*

	- Elaboración de los Estados Financieros bajo normas internacionales	implementación en su momento no se efectuó conforme al nuevo marco normativo.		
Facturación Manual de agua no contabilizada y otros Servicios que ofrece la empresa	Verificación manual de registro en el sistema por consecutivo de facturas - Se solicitara al proveedor del software desarrollo del módulo.	Por solicitud verbal desde el área de facturación, se viene desarrollando el modulo para avanzar en la verificación sistematizada del agua no contabilizada.	80%	Se desarrolló el módulo para la verificación sistematizada del agua no contabilizada, no obstante queda pendiente avanzar en la implementación del proceso.
Aumento de costos de mantenimiento y Parque automotor con más de 10 años de servicio	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  Generar un plan de reposición del parque automotor del servicio de aseo.	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.	90%	Es importante considerar por parte de entidad, la reposición de vehículos de acuerdo a las directrices y regulación vigente.
Recibir dadas de usuarios por actividades en horario laboral	Recopilar la mayor información y pruebas del evento y proceder a trasladar la misma a la Gerencia con copia a la oficina de Control Interno	Se ha avanzado en la sensibilización a los líderes de las dependencias, durante las sesiones de trabajo realizadas para la unificación de	100%	No se obtuvo información que demuestre la materialización de hechos relacionados con el riesgo en referencia.

*¡Generamos calidad de vida!*

		los procesos de calidad con el MIPG., sobre la importancia de abstenerse de este tipo de prácticas.		
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.	100%	Se presentó un avance significativo 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 vienen realizando en forma permanente, copias de seguridad en discos duros externos	90%	No se presentó inconvenientes relacionados con el riesgo, sin embargo se hace necesario avanzar en la implementación de los planes estratégicos relacionados con las tecnologías de la información, acorde con lo plasmado en el Decreto nacional 612 de 2018.

Manipulación del software administrativo y financiero de la Empresa	<p>confiabilidad e integridad de la información.</p> <p>Capacitación política de seguridad y lineamientos de gobiernos en línea.</p>	Se tienen asignados nombres y roles usuarios, los cuales quedan evidenciados 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 CGI	80%	Se ha brindado capacitación por parte del ingeniero encargado de los sistemas. De igual forma es perentorio diseñar los planes relacionados con las tecnologías de la información, contemplados en el Decreto nacional 612 de 2018.
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 han sido presentados dentro de los términos establecidos legalmente.
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	100%	No se observó dificultades relacionadas con el riesgo referenciado.
No dar respuesta a las peticiones, quejas y recursos de los usuarios de fondo y dentro de los términos establecidos por la normatividad	<p>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.</p> <p>Aprovechar al máximo el software de archivo y</p>	Se hace seguimiento a través del sistema de información Orfeo y se plasma en los informes de seguimiento a PQRS.	90%	Se apreció una mejora continua en los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas y recursos de los usuarios.

	correspondencia que genera alarmas de vencimiento de correspondencia.			
Incursión de nuevas empresas prestadoras de servicios públicos en el área de prestación de la entidad.	compromisos adquiridos con los usuarios.  Fortalecer la relación usuario empresa a través de campañas institucionales.	La empresa desarrolla la estrategia gobierno al barrio para interactuar con la comunidad para fortalecer el vínculo empresa-usuario	100%	La entidad realizó diferentes actividades tendientes a mejorar la prestación del servicio y la relación con los usuarios para hacer frente a la libre competencia en particular referente al servicio de aseo.
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.	100%	La entidad ejecutó lo proyectado y programado para la vigencia de acuerdo al plan de acción y el Plan Operativo de Inversión Regulada.
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	A partir de los autodiagnósticos de MIPG, la empresa ha establecido los planes de acción y dentro del área de talento Humano se ha planteado	100%	Se desarrolló actividades de capacitación y se construyó el Plan Anual de Formación y Capacitación que debe ser implementado en la próxima vigencia.

*¡Generamos calidad de vida!*

	se incluya en el Plan Anual de Formación y Capacitación.	la elaboración del Plan Anual de Formación y Capacitación para la próxima vigencia.		
Cambio en la normatividad legal vigente.	<p>Capacitar al personal de los procesos de manera permanente y continua en la interpretación y aplicación de la normatividad</p> <p>Realizar seguimientos de manera permanente a los cambios normativos a través de la Internet.</p>	De acuerdo a los resultados de los autodiagnósticos, dentro de los planes de acción, se programó a corto plazo la actualización del nomograma.	100%	Se efectuó la actualización al Normograma.
Incumplimiento en el reporte al SUI	<p>Capacitación al personal en cuanto a los informes y reportes que deben generar para el cargue al SUI.</p> <p>Generar alertas que disminuya la probabilidad de incumplimiento al SUI</p>	Contratación profesional de apoyo para el levantamiento y reporte de la información	80%	Se avanzó en la realización del reporte de la información correspondiente.
Verificar, actualizar o crear si se requiere la Política de Gestión de Riesgo y el mapa de riesgos de la entidad.	<p>Verificar la política de la gestión del riesgo que se tiene implementada en la entidad.</p> <p>Generar el mapa de riesgos de la entidad</p>	Una vez integrados los procesos de calidad al nuevo modelo de gestión MIPG, se vienen adelantando las acciones para levantar los riesgos por proceso de acuerdo a la guía actualizada.	100%	Se adoptó la Política de Gestión del riesgo y se levantó el mapa de riesgos para los diferentes procesos.

*¡Generamos calidad de vida!*

**Recomendaciones:**

Activar los controles en cada una de las dependencias para un efectivo cumplimiento de la Política de Gestión del Riesgo, de manera que se facilite su ejecución, seguimiento y evaluación, así como el logro de los objetivos propuestos por parte de la entidad.

<b>COMPONENTE No. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>				
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE SEGUIMIENTO 3</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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 40 del Decreto - Ley 019 de 2012.	Diligenciado el autodiagnóstico de gestión de trámites de MIPG, la entidad trazó el Plan de acción para identificar los trámites y efectuar el registro correspondiente.	50%	Es tema en el que se identificaron los trámites pero no se logró un avance significativo para su registro ante el SUIT., vez abordado en reunión de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en el que se impartió la directriz por parte de la Gerencia para que se proceda con premura a realizar los trámites correspondientes para el registro, por parte del área encargada, toda vez que efectuado el ajuste a la estructura administrativa se definió las funciones y responsabilidades en forma clara y precisa para todas las áreas.
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	El desarrollo del plan de acción trazado, permite que la entidad avance en procura de una mejora significativa en la organización y priorización de los trámites.	50%	Se efectuó la identificación de los trámites pero no se logró avanzar en la priorización ni en los trámites para su registro ante el SUIT.

*¡Generamos calidad de vida!*

	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.			
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 no presencial para realización de trámites.	90%	Estos los pueden efectuar a través de <a href="http://www.empitalito.gov.co">www.empitalito.gov.co</a>  Se hace necesaria su actualización y optimización.
Actividades tecnológicas	En EMPITALITO E.S.P. se continuará con la gestión frente a la	En el autodiagnóstico y plan de acción la entidad	80%	Se realizó algunas mejoras en la parte tecnológica, sin embargo, se debe

*¡Generamos calidad de vida!*

	generación de acciones o medidas de mejora (racionalización) que 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)	contempló Implementar mejoras tecnológicas para la realización del trámite, así como Ampliar cobertura y accesibilidad de los canales de servicio para la prestación de los trámites.		continuar trabajando para estructuración de los planes institucionales y estratégicos contenidos en el Decreto Nacional 612 de 2018- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI -Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información - Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
<b>Recomendaciones:</b>				

<b>COMPONENTE No. 3 RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
<b>SUB-COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE SEGUIMIENTO 3</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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	90%	Se está avanzando en la optimización de este proceso.
	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para cada vigencia	Se planeó y ejecutó la audiencia pública de rendición de cuentas en forma conjunta con la Administración Municipal el día 07 de diciembre de 2018	100%	Pendiente la publicación de resultados.

*¡Generamos calidad de vida!*

	Convocar a todas las partes interesadas para contar con su participación en la rendición de cuentas	La convocatoria fue efectuada a través de medios de comunicación local, volantes y redes sociales.	100%	Pendiente la publicación de resultados.
Evaluación y retroalimentación	Realizar la evaluación de la rendición de cuentas. Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Actividad pendiente para realizar una vez se efectúe la audiencia de rendición de cuentas.	50%	Pendiente la publicación de resultados.
	Publicar en la página web de la empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	En el momento oportuno se verificará la publicación de los resultados.	50%	Pendiente la publicación de resultados.
	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Actividad a realizar al final del proceso.	50%	Pendiente la publicación de resultados.
<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</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	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.	90%	Se está avanzando en la optimización de este proceso.

*¡Generamos calidad de vida!*

	planes de acción y asignación de recursos.	La empresa está promoviendo acciones para realizar ajustes en la oficina de atención al ciudadano con miras a brindar un mejor servicio.		
	Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones correspondientes	Se ha realizado varias sesiones de trabajo para proyectar los ajustes y mejoras frente a la atención al ciudadano.	90%	Se obtuvo algunas conclusiones que permiten avanzar en la optimización de este proceso.
	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Inmersos en diferentes rubros para ser ejecutados de acuerdo al plan de acción.	90%	Se dejó proyectado la adquisición de equipos tecnológicos y la adecuación de módulos para una mejor atención al ciudadano.
	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	Acciones tendientes a mejorar una vez efectuados los ajustes a la Oficina de Atención al Ciudadano que se están planteando.	80%	Se evidenció una mejora significativa.
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.	80%	Se expuso y dejó en firme el plan para mejorar las instalaciones.

	Realizar Informes trimestrales sobre los avances del desarrollo de la página Web con dominio propio	La empresa adquirió servidor web y dominio propio gubernamental www.empitalito.gov.co	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 tiene implementado formularios PQR, chat virtual, redes sociales los cuales funcionan en pro del usuario para interponer cualquier queja o petición. Estas se delegan a cada uno de los funcionarios responsables, pero en la actualidad no se tiene un proceso de seguimiento.	80%	No se obtuvo los informes correspondientes por parte de oficina encargada del proceso. La Oficina de Control Interno generó 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	Se realizó la actualización en cuanto a la documentación del proceso. Quedó en firme el plan para mejorar la estructura de Atención al Ciudadano.	80%	Se requiere activar los mecanismos para obtener las opiniones de los ciudadanos y consolidar las estadísticas sobre la efectividad de la atención prestada.
	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas para el cumplimiento de presentando informe a la gerencia para la	Se presentó un avance significativo en el diseño de estrategias para Mejorar la Atención al Ciudadano.	80%	Se requiere el seguimiento y presentación de los informes correspondientes por parte de oficina encargada del proceso, independiente del

	toma de decisiones			seguimiento que efectúa la Oficina de Control Interno en cumplimiento de los roles que son de su competencia.
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. Se realizó auditoría por parte de personal externo en procura de lograr la certificación de del proceso PQRS.	80%	Pendiente la consolidación el proceso.
	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 efectuó evaluación de desempeño propiamente, toda vez que la empresa no cuenta con personal inscrito en carrera administrativa. No obstante, se efectuó capacitación al personal vinculado, en temas relacionados con la interacción y atención al ciudadano.	80%	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	Esta actividad presenta un avance, de acuerdo a los procesos de calidad que se están enlazando con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	80%	Proceso adoptado, está en etapa de implementación.

	de un derecho fundamental.			
	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	Actividades registran avance significativo, mediante la integración de los procesos de calidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., proceso que fue aprobado y adoptado por la entidad.	90%	Está en etapa de implementación.
	Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al usuarios y/o suscriptores PQR	Para el desarrollo de esta acciones se efectuó capacitación al personal vinculado, en temas relacionados con la interacción y atención al ciudadano.	90%	Se requiere avanzar en estas actividades para garantizar la continuidad y efectividad del proceso.
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Estos elementos están incluidos en los procesos de calidad que se integran con MIPG.	90%	Se está avanzando en la implementación.
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. Ha diseñado una encuesta de satisfacción al usuario para medir este componente.	80%	Pendiente publicar resultados.

	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. Con lo cual se espera dinamizar el proceso.	80%	Pendiente publicar resultados.
<b>Recomendaciones:</b>				

<b>COMPONENTE No. 5</b>				
<b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>				
<b>SUB-COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE SEGUIMIENTO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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 publica en la página web la información mínima obligatoria sobre la transparencia y acceso a la información	80%	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	Para poder avanzar en la divulgación de datos abiertos, la entidad ha tomado como referencia los lineamientos de MIPG. Se proyectó la construcción y adopción del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y	50%	Aunque hay avances, no se ha logrado puntualizar el referido plan.

		Comunicaciones (PETI).		
	Publicar la información sobre contratación pública	La entidad publica la contratación en la plataforma del sistema electrónico de contratación pública SECOP	100%	Esta acción se ha venido cumpliendo.
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%	Esta acción se ha venido cumpliendo.
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	En articulación con el SENA, se logró capacitar el personal en materia de archivística y gestión documental, con miras a realizar la caracterización de producción documental y la identificación de los activos de información.	70%	Se requiere avanza en el diseño e implementación del Plan para registro e inventario de activos de información.
Criterio Diferencial de accesibilidad	Fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	La entidad, desde el área que tiene a cargo el manejo de los sistemas de información, ha venido adelantado acciones para crear los	60%	Se hace necesario la optimización del proceso.

		mecanismos que faciliten la accesibilidad , mediante videos interactivos a las personas con limitaciones de tipo auditivo y visual.		
	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Se proyectó y quedó en forme el plan para efectuar el mejoramiento y adecuación de los accesos, para facilitar la entrada de la población en situación de discapacidad a la instalaciones de la empresa.	70%	Se requiere concretar su ejecución.
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Hacer seguimiento y generación de informe de solicitudes de acceso a información	Con base en las actividades de seguimiento, se evidenció que la entidad ha dado cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, referente a la información que debe reportar y publicar en la página Web y los Link de las diferentes entidades.	90%	Se hace necesario el seguimiento para la sostenibilidad y optimización del proceso.

**Recomendaciones:** Propiciar la participación del personal, en particular de los líderes de proceso de la entidad para escuchar e intercambiar ideas que permitan plasmar acciones realizables, en coherencia con el presupuesto y los criterios establecidos para la construcción del Plan, de tal forma que se cuente con un documento a través del cual se pueda realizar una adecuada ejecución, evaluación y medición.

**Original Firmado**  
**HECTOR ALIRIO CARVAJAL CABRERA**  
 Jefe de Control Interno

*¡Generamos calidad de vida!*