

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

**SEGUIMIENTO 3 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A DICIEMBRE
31 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 tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2019, a la implementación y avance de las actividades determinadas y plasmadas en el documento, diseñado por la entidad para la vigencia antes referida.

Es preciso recordar que producto del primer seguimiento, se colocó de presente que el Plan Anticorrupción para la vigencia 2019, inicialmente no fue diseñado de conformidad con los pautas establecidos legalmente, para los diferentes componentes, por lo que se recomendó a la Dirección de Planeación como dependencia encargada, se efectuara la revisión al documento y se generaran los ajustes necesarios, conforme a 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.

Es así que, acogiendo dichas recomendaciones, la Dirección de Planeación, efectuó la revisión y mediante un trabajo conjunto con los responsables de los diferentes procesos de la entidad, realizó las modificaciones, las cuales fueron presentadas, analizadas y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en sesión del día 12 de junio de 2019, tal como consta en el acta No. 08 de la citada fecha. En consecuencia, en adelante el Plan Anticorrupción, obtiene coherencia con el Plan de Acción y los Planes institucionales adoptados por la entidad. No obstante, al momento del presente seguimiento, aunque hay un avance positivo sobre el particular, las actividades planteadas para desarrollar dentro del periodo que se evalúa, no se lograron cumplir cabalmente.


Es importante insistir en que de acuerdo a la normativa señalada anteriormente y demás normas concernientes, la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe contar con la debida socialización, de la cual se deben dejar registros documentados para soportar los aportes efectuados y las decisiones tomadas por el equipo de trabajo, así como con el monitoreo requerido por parte de la Dirección de Planeación, con el objeto de facilitar las acciones por parte del personal a cargo y dar cumplimiento a los requerimientos de tipo legal.

Por lo anteriormente expuesto, dando cumplimiento a las normas antes citadas, así como a las directrices establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. y con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión Institucional, el presente 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, tal como se desarrolla a continuación en cada uno de sus componentes.

¡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



	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	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 efectuó la Socialización con todo el personal de la empresa, la política Administración de riesgos.	100%	Esta actividad estaba programada para el mes de julio de 2019 y a la fecha de corte para la evaluación del Plan, se evidenció el cumplimiento de la misma, mediante el registro de asistencia de fecha 12 de agosto de 2019.
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.	El 12 de noviembre de 2019, se realizó al interior de las diferentes direcciones, la conformación de los equipos técnicos para la gestión de los riesgos en cada una ellas.	80%	Aunque se observa un avance importante en este tema, no se logró cumplir cabalmente con lo propuesto, toda vez que, cada una de las dependencias determinó posponer la revisión y actualización de los riesgos en la vigencia 2020, conforme quedó estipulado en acta No. 01 de fecha 12 de noviembre de 2019, en la que se fijó el respectivo cronograma.
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.	El Mapa de riesgos de Corrupción está publicado en la página web.	100%	A la fecha de corte para el presente seguimiento se pudo corroborar la divulgación del mapa de riesgos con el personal de la entidad y su publicación en la página web.

¡Generamos calidad de vida!

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

4	Monitoreo y revision	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo."	Se realizó en el mes de noviembre, al interior de las diferentes direcciones, la conformación de los equipos técnicos para la gestión de los riesgos en cada una ellas.	80%	Las diferentes dependencias avanzaron notablemente en este proceso. no obstante el objetivo no se cumplió a cabalidad para la presente vigencia, de acuerdo a lo plasmado en el Acta No. 01 de noviembre 12 de 2019, en la cual se estableció realizar esta actividad en el primer trimestre de 2020.
5	Seguimiento	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo."	Se ha venido efectuando seguimiento oportuno correspondiente.	100%	La dirección de Planeación ha venido realizando el seguimiento requerido y se efectuó la evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, dentro de los términos establecidos.
Recomendaciones: continuar realizando seguimiento permanente por parte de las oficinas encargadas y al interior de cada dependencia, con el propósito de lograr una mejora continua.					

COMPONENTE No. 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Identificación de trámites	Identificar los tramites propuestos por el DAFP para las Empresas de servicios públicos.	Tramites identificados.	100%	La entidad está registrada y ha identificado los trámites que le aplican.

iGeneramos 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



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

2	Priorización de trámites	Registrar 6 de los tramites ya identificados en el aplicativo SUIT.	La entidad efectuó el registro de 10 trámites.	100%	La meta fue programada para cumplirla en el mes de diciembre de 2019, a la fecha de corte para la presente evaluación, se evidencia el registro de 10 tramites superando la meta propuesta para vigencia.
3	Racionalizar los trámites	No hay actividades programadas.			No se programó actividades, toda vez que la entidad viene avanzando en el proceso de registro de los trámites.
4	Actividades entre entidades (Interoperabilidad)	No hay actividades programadas.			
5	Seguimiento				Se ha efectuado las observaciones por parte de la Oficina de Control Interno.


Recomendaciones: Es importante resaltar las actuaciones de la entidad acogiendo las observaciones y presentando al corte de este seguimiento, un avance sustancial en la identificación de trámites y registro de los mismos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2 del Decreto Ley 019 de 2012, en los cuales indica que el registro de la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT "*le aplica a todos los organismos y entidades de la administración pública que ejerzan funciones de carácter administrativo y a los particulares cuando cumplen funciones administrativas*". No obstante, se recomienda al personal encargado de estos procesos, consultar con frecuencia la página del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como los instructivos para conocer los ajustes efectuados al Sistema Único de Información de Trámites SUIT., de tal forma que la entidad continúe adelantando las acciones con base en las actualizaciones que se planteen y que le sean aplicables.

COMPONENTE No. 3 RENDICIÓN DE CUENTAS					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1		Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas.	Se publicó plegable que contiene informe de rendición de cuentas.	80%	Para este subcomponente se programó algunas actividades a cumplirse anualmente, en tal sentido, por parte de esta oficina se pudo evidenciar la realización del informe y la audiencia pública de rendición de cuentas, así
		Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión.	Actividad pendiente.		

¡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



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

	Información de calidad y en lenguaje comprensible	<p>Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web.</p> <p>Publicar en redes sociales notas informativas sobre el avance en los proyectos realizados por EMPITALITO.</p>	<p>Estados financieros publicados.</p> <p>Informes publicados a través de Facebook y la página web de la entidad.</p>		como el informe de gestión con corte al mes de noviembre, para efectuar el proceso de empalme. Sin embargo, a la fecha del presente seguimiento, no se observa en la página web, la publicación del actual informe de gestión.
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.	La entidad realizó la audiencia pública en forma conjunta con la Alcaldía Municipal, el día 20 de diciembre de 2019.	100%	Esta actividad fue Programada y ejecutada.
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas.	La entidad invitó a los grupos de interés a participar en la audiencia pública, a través de un plegable anexo a la factura de servicios públicos que fue entregada, de igual forma lo hizo por diferentes medios de comunicación .	100%	Esta actividad fue Programada para finalizar en diciembre de 2019. Fue programada y ejecutada
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<p>Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio mediante encuesta de percepción.</p> <p>Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas.</p> <p>Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas.</p>	<p>la encuesta fue diseñada y aplicada.</p> <p>Acción pendiente por realizar.</p> <p>Pendiente para la vigencia 2020.</p>	70%	Pendiente la publicación en la página web los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas.
Recomendaciones: Efectuar la evaluación a la rendición de cuentas y publicar los resultados, diseñar oportunamente la estrategia de rendición pública de cuenta para la vigencia 2020 y de igual forma publicarla en la página web de la entidad .					

¡Generamos calidad de vida!


	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGO: A.01.01.FO.20
		APROBADO: 15/08/2018
	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	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.	La entidad realizó encuestas de percepción.	70%	Las actividades programadas para ejecutar dentro del periodo que se evalúa no se han cumplido cabalmente. Es importante tenerlas en cuenta en la estructuración del plan para la vigencia 2020.
		Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.	No se realizó esta actividad.		
		Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	La entidad apropió los recursos e incluyó la mejora de los accesos al edificio principal, así como la adecuación de la oficina de atención al ciudadano, en el contrato No. 304 de 2019.		
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.	Se realizó la interconexión del sistema de información Orfeo en línea con la página web de la entidad.	70%	Esta actividad no fue cumplida a cabalidad, ya que si bien los recursos para mejorar los espacios físicos, fueron dispuestos, las obras no se

¡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




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

		<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>La entidad apropió los recursos e incluyó la realización de la mejora a dichos espacios dentro del contrato No. 304 de 2019.</p>		<p>alcanzaron a ejecutar durante la vigencia.</p>
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>La entidad promovió participación del personal a cargo de la Oficina de Atención al ciudadano en 2 Capacitaciones, en competencias laborales relacionadas con la recepción y trámite de las PQRS., de acuerdo con la normatividad del sector, hacer seguimiento a las repuestas de las mismas y direccionarlas a la instancia correspondiente según el organigrama empresarial.</p>	100%	<p>Las actividades programadas fueron ejecutadas a cabalidad dentro del periodo evaluado y el tiempo establecido.</p>
		<p>Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.</p>	<p>Se realizó el día del servidor público un taller denominado "juntos somos más" con miras a fortalecer el trabajo en equipo.</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



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


4	Normativo y procedimental	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se diseñó y elaboró una cartilla de servicio al cliente y un instructivo para la atención de PQRS.	80%	la entidad elaboró los instrumentos que se mencionan, mas no se realizó el reglamento como tal.
		Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos.	para esta actividad se ajustó y documentó, entre otros, los procesos de matrícula de usuarios y disponibilidad del servicios.		
5	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los usuarios y/o suscriptores - grupos de interés de EMPITALITO E.S.P.	Se caracterizó los usuarios mediante el Sistema de Información Geográfica ArcGIS.	100%	Aunque se desarrolló la actividad, es oportuno colocar de presente que este proceso debe realizarse en forma permanente utilizando los diferentes canales de información.
		Revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por EMPITALITO E.S.P.	se realizó una encuesta de percepción para evaluar la pertinencia de los mismos		
Recomendaciones: Continuar impulsando el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano y permitan el logro de los objetivos institucionales.					

COMPONENTE No. 5					
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% 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."	Apartado creado en la página web de la entidad.	90%	Se observa un avance en desarrollo de acciones tendientes al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, atendiendo las recomendaciones efectuadas en anteriores
		Publicar información obligatoria sobre procedimientos y servicios.	Se evidenció un avance importante en la publicación de la información concerniente.		

¡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



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

		Publicar la información sobre contratación pública.	La contratación ha sido publicada mensualmente en el Secop, enlace directo desde la página web de la entidad.		evaluaciones. La publicación de ser permanente de conformidad con el marco legal.
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Control y reporte de solicitudes de información.	Se realiza control mediante el aplicativo Orfeo	70%	Dentro de los informes de PQRS, no se clasifica la correspondencia por modalidad de petición para identificar las que corresponden a solicitud de información.
3	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información.	No se realizó esta actividad.	15%	Estas actividades deben ser revisadas en incluidas en el Plan para la vigencia 2020.
		Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información.	No se realizó esta actividad.		
		Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	No se realizó esta actividad.		
		Adecuar los espacios físicos para permitir el acceso a personas en estado de discapacidad a la oficina Servicio de Atención al Ciudadano.	Se apropió los recursos y la realización de las actividades de mejora fueron incluidas en el contrato No. 304 de 2019.		
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, número de solicitudes trasladadas, tiempos de respuestas y número de solicitudes en las que se niega el acceso a la información.	Se ha venido elaborando por parte del personal a cargo del SAC., los informes de PQRS.	100%	Durante el periodo objeto de evaluación, se han elaborado los informes de PQRS., por parte del personal a cargo. Se recomienda la clasificación de las peticiones por modalidad.

¡Generamos calidad de vida!

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

Recomendaciones: Avanzar en la ejecución de acciones para promover la transparencia en la función pública, procurando la publicidad y el acceso a la información de la entidad a través de los medios de comunicación adoptados, para propender por el cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y normas concernientes.

COMPONENTE No. 6 INICIATIVAS ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	Iniciativas Adicionales	Divulgar los valores institucionales del Código de Integridad.	Se realizó en el mes de abril, varias actividades con todo el personal de la entidad para la divulgación de los valores institucionales y el Código de Integridad.	100%	La entidad desarrolló acciones, tendientes a que los servidores se apropien del Código de Integridad, con el propósito de promover la cultura del servicio hacia el cliente tanto interno como externo, en el marco de la legalidad, respeto, eficacia y transparencia.

Recomendaciones: Es pertinente que la organización divulgue con insistencia, el Código de Integridad y los principios que lo integran, en procura de lograr que los funcionarios se apropien del contenido y de lo que significa el instrumento para la entidad.

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

