



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE 30 DE DICIEMBRE 2021.

OBSERVACIONES GENERALES FRENTE A LA ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de EMCORINTO ESP, en desarrollo del Plan Anual de Auditoria, diseñado por la misma, 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: Ley 1474 de 2011 art. 73, así como el Decreto Nacional 124 de 2016 (26 de Enero), *Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015*, relativo al "*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", procedió a realizar el seguimiento a la implementación y al avance de las actividades determinadas y plasmadas en dicho documento, diseñado por la entidad para la vigencia 2021.

El seguimiento se realiza con base en la metodología establecida en el documento vigente, "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2*", formulada por la Presidencia de la República.

En ejercicio de este seguimiento, se observó que el Plan Anticorrupción para la vigencia 2021, fue diseñado y publicado en la página web de la entidad en forma oportuna, para la elaboración del plan y sus componentes, se tuvieron en cuenta algunos de los parámetros establecidos en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2*", es importante que se realice monitoreo por parte de la dependencia que haga las veces de Oficina de Planeación de la Empresa como dependencia encargada, de acuerdo a su naturaleza y lo reglado a través del Decreto Nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5.

Es importante hacer hincapié respecto a que la construcción y organización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano requiere de un trabajo conjunto con los responsables de los diferentes procesos de la empresa y de la debida socialización, de la cual es importante dejar registros documentados sobre las reuniones y observaciones realizadas por el equipo de trabajo, en las que se definen las acciones del Plan y la socialización del mismo, información que es fundamental

EMCORINTO ESP EICE PATRIMONIO DE TODOS



para soportar las decisiones tomadas, lo cual permitirá que se adelanten las acciones por parte del personal a cargo, así como la trazabilidad de este importante documento.

Por lo anterior se recomienda que, bajo la coordinación de la oficina de Planeación o la dependencia que haga sus veces se efectúe la revisión al documento por parte de cada una de las dependencias responsables, (Acueducto, Alcantarillado y Aseo) y se generen los ajustes necesarios, acorde con, el Plan de acción de la entidad, las directrices en materia de atención al ciudadano, del Sistema Único de Identificación de Trámites SUIT y la Estrategia de Rendición de Cuentas, con el objeto de facilitar el avance de las actividades y la evaluación y medición del grado de cumplimiento de las mismas.

COMPONENTE No. 1					
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGOS.					
1	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
	Política de Administración de Riesgos		La entidad adopto la política de administración del riesgo.		Las actividades para la gestión del riesgo de corrupción no fueron definidas, pendiente el componente. mapa de riesgos
2	Construcción del mapa de riesgos		Pendiente la construcción del mapa de riesgos.		
3	Consulta y divulgación				
4	Monitoreo y revisión				
5	Divulgación				

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



RECOMENDACIONES: CONSTRUCCIÓN del componente Mapa de Riesgos conforme a los lineamientos vigentes y plasmar unas actividades y acciones realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad y la evaluación y medición de las mismas.

COMPONENTE No. 2					
RACIONALIZACION DE TRAMITES					
1	Subcomponente.	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% avance	Recomendaciones
	Identificación de trámites	Inscribir a EMCORINTO ESP en la página del SUIIT y solicitar los datos de acceso (nombre de usuario y contraseña)	Se solicitó al SUIIT la inscripción para los trámites que corresponden a la empresa		Las actividades para este componente no fueron definidas en debida forma, conforme a la Guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción ,
2	Priorización Trámites	Registrar los tramites generados para EMCORINTO ESP, en el Sistema único de información de tramites SUIIT			
3	Racionalizar los trámites	Verificar periodicidad de los reportes de			

EMCORINTO ESP ES EL PATRIMONIO DE TODOS



		información al SUI y hacerle los respectivos seguimientos			
4	Actividades entre entidades (Interoperabilidad)	Propiciar espacios para que la comunidad pueda acceder a los servicios y trámites desde la página web.			
5	Seguimiento.	Fortalecimiento y actualización permanente de la página web.			
<p>Recomendaciones: Realizar la modificación al componente, conforme a los lineamientos vigentes y determinar unas actividades y acciones realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad y la evaluación y medición de las mismas.</p>					

COMPONENTE No. 3

RENDICIÓN DE CUENTAS

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
----------------	-------------------------	-----------------------	----------	---------------

EMCORINTO ES PICE PATRIMONIO DE TODOS



Información de calidad y en lenguaje comprensible	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas.			Las actividades para este componente tampoco fueron definidas en forma apropiada,
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.			
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Convocar a todas las partes interesadas para contar con su participación en la rendición de cuentas Realizar la evaluación de la rendición de cuentas Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas.			
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Publicar en la página web de empresa los resultados de la			

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



	evaluación de la rendición de cuentas			
--	---------------------------------------	--	--	--

Observaciones: La Empresa realizo la Rendición de cuentas utilizando los diferentes medios de comunicación ,Se rindió informe a la Junta Directiva y a la ciudadanía

**COMPONENTE NRO.4
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<p>Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano, afianzando el compromiso de la Gerencia y la formulación de planes de acción y asignación de recursos.</p> <p>Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones correspondientes.</p>			Los Subcomponentes corresponden a los definidos en la guía estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2.

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



	<p>Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.</p> <p>Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.</p>			
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.			

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



	<p>Informes trimestrales sobre los avances del desarrollo de la página Web con dominio propio.</p> <p>Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad del proceso de atención, trámite y seguimiento al Sistema de Quejas, y recursos implementado, el cual tiene por objeto fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.</p> <p>Validar la efectividad de los resultados de los indicadores con los cuales medir el desempeño de</p>			
--	---	--	--	--

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



	<p>los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuario y/o suscriptores atendidos.</p> <p>Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la gerencia para la toma de decisiones</p>			
Talento Humano	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de			

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



	procesos de cualificación. 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.			
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 de un derecho fundamental.			

EMCORINTO ES PEICE PATRIMONIO DE TODOS



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

EMCORINTO ES PICE PATRIMONIO DE TODOS



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 EMCORINTO E.S.P. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la Gerencia con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.			
----------------------------------	--	--	--	--

Recomendaciones:

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

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



COMPONENTE No. 5					
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES	
1	Lineamientos de Transparencia Activa.	Auditar y presentar informe al cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica EMCORINTO ESP conforme ley 1712 de 2014. Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos. Publicar la información sobre contratación pública.			Los subcomponentes están definidos conforme a la guía estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2, sin embargo la mayoría de las actividades para este componente no fueron definidas en forma apropiada.

EMCORINTO ESP ES EL PATRIMONIO DE TODOS



2	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.			
3	Elaboración de 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 publicaci			

EMCORINTO ES PEICE PATRIMONIO DE TODOS



		ón de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementas.			
4	Criterio diferencial de accesibilidad	Fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de			

EMCORINTO ES PEICE PATRIMONIO DE TODOS



		discapacidad			
5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Continuar con la gestión de los mecanismos de seguimiento o al acceso a información pública. PQRS <input type="checkbox"/> Líneas de atención al usuario <input type="checkbox"/> Buzón de Sugerencias Empresa de Servicios Públicos de Corinto de corinto <input type="checkbox"/> Atención al Público de forma presencial <input type="checkbox"/> Página Web www.emcorinto.gov.co Hacer seguimiento y generación de			

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS



		informe de solicitudes de acceso a información.			
Recomendaciones: Realizar la modificación al componente conforme a los lineamientos vigentes y plasmar unas actividades y acciones realizables, que faciliten el logro de los objetivos de la entidad y la evaluación y medición de las mismas.					

Gloria María Ramos Ramos
Control Interno.

EMCORINTO ES PEQUEÑO PATRIMONIO DE TODOS