



Libertad y Orden



EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL  
**EMPOCHAPARRAL** E.S.P

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



---

## OFICINA DE CONTROL INTERNO

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER CUATRIMESTRE DE 2020

CHAPARRAL, MAYO DE 2020



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



## SEGUIMIENTO 1 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A ABRIL DE 2020

La oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral EMPOCHAPARRAL ESP, 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.

La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral, EMPOCHAPARRAL ESP no contaba con Plan Anticorrupción, fue así como la Gerencia para la vigencia 2019, tomó la iniciativa que el documento fuera diseñado de conformidad con los pautas establecidas legalmente, para los diferentes componentes, por lo que se recomendó, se construyera el documento de acuerdo a la realidad de la Entidad.

Es así que, acogiendo dichas recomendaciones, la Gerencia, 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 de Coordinación del Sistema de Control Interno, en sesión del día 26 de julio de 2019, tal como consta en el acta No. 04 de la citada fecha. En consecuencia, en adelante el Plan Anticorrupción, obtiene coherencia con la misión y visión adoptada por la entidad. No obstante, al momento del presente seguimiento, se muestra que la administración está trabajando para cumplir con lo plasmado en el plan anticorrupción y no se puede mostrar un avance significativo sobre el particular.

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 GERENCIA, a través de la Secretaria General, 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



Libertad y Orden



EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHAPARRAL

**EMPOCHAPARRAL** ESP

REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P

**mipg** | modelo integrado  
de planeación  
y gestión

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.

De otro lado sugiero a los directivos que el documento sea leído y apropiado en cada nos de los procesos de los procesos que se manejan en la Empresa.



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



COMPONENTE o. 1					
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	%AVANCES	OBSERVACIONES	
1.	<b>POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b>	Socializar con todo el personal de EMPOCHAPRRAL E.S.P., la política de Administración del riesgo	Se efectuó socialización con todo el personal de la empresa, la política de Administración del riesgo	100%	La política fue socializada pero dada la importancia, se recomienda y se requiere impulsar la apropiación de la política
2.	<b>CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RISGOS DE CORRUPCIÓN</b>	Revisar y actualizar los riesgos ya levantados en los proceso con los líderes e integrantes de cada	Se evidenció el cumplimiento de la actividad	100%	Los directivos actualizaron el mapa de riesgo de EMPOCHAPRRAL, realizando los ajustes necesarios para cada riesgo presentado y atendiendo las necesidades de cada área.
3.	<b>CONSULTA Y DOVULGACIÓN</b>	Divulgar con todos los funcionarios de la entidad y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción de EMPOCHAPARRAL a través de diferentes canales	El Mapa de riesgos de Corrupción está publicado en la página web.	50%	Se debe programar la divulgación de la matriz de riesgo con el personal de la empresa
4	<b>MONITORERO Y REVISIÓN</b>	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la Política de Administración del riesgo	No se evidencia el cumplimiento de la actividad		Superado la emergencia decretada por el COVID 19 , se debe programar el cumplimiento
5.	<b>SEGUIMIENTO</b>	Realizar el seguimiento y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la Política de Administración del riesgo	Se realiza seguimiento con corte al 30 de abril de 2020	70%	Superado la emergencia decretada por el COVID 19 , se debe programar el seguimiento al diseño de controles
<b>Recomendaciones:</b> Se hace necesario reprogramación de actividades de revisión, seguimiento y evaluación de los riesgos, que permita alcanzar la efectividad de los controles.					



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



COMPONENTE No. 2				
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	%AVANCES	OBSERVACIONES
1	<b>IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES</b>	Inscribir a EMPOCHAPARRAL ESP en la página del SUIT y solicitar los datos de acceso (nombre y Contraseña)	40%	El Director Financiero adelantó reunión con su área para socializar el proceso
2	<b>PRIORIZACIÓN DE TRAMITES</b>	Registrar los tramites generados para la ESP, en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT		Se debe de indagar el menjo de la Plataforma del SUIT
3	<b>RACIONAILIZACIÓN DE TRAMITES</b>	Racionailización de tramites para pago de facturas	70%	Se debe continuar con el proceso y la isntlación del boton de PSE, para hacer más efectivo y agil este punto
4	<b>ACTIVIDADES ENTRE ENTIDADES (INTERPORALIDAD)</b>			
5	<b>SEGUIMIENTO</b>	Fortalecimiento y actualización permanente de la pagina Web.	100%	
<b>Recomendaciones:</b> 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.				



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



COMPONENTE No. 3					
RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	%AVANCES	OBSERVACIONES	
1	INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRESIBLE	Garantizar que en la pagina web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas		100%	La entidad no realiza rendición de cuentas, sin embargo en la página de la alcaldía se observaba el resultado de la rendición de cuentas 2019
		Elaborar y publicar en la pagina web de la empresa los informes de gestión	Actividad adelantada	50%	En la pagina se cargo un informe de gestión presentado a la Junta Directiva, de la gestión de los tres meses
		Publicar los Estados Financieros de EMPOCHAPARRAL en la pagina WEB	Actividad adelantada	100%	Los estados financieros con corte a enero fueron cargados a la pagina, por la declaratoria de emergencia y de acuerdo con los lineamientos de la Circular 079 de la Contaduría amplio los tiempos para la presentación de informes
		Publicar en redes sociales notas informativa	Actividad desarrollada	100%	La empresa diariamente a través de sus redes sociales, carga notas de interés a la ciudadanía. Facebook, instagram y la pagina web
2	DIALÓGO 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.	Pendiente para la presente vigencia		
3	INCENTIVOS PARA MOTIVA LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICION DE CUENTAS	Convocar a todas las partes interesadas para contar con su participación en la rendición de cuentas	Pendiente para la presente vigencia		Pendiente de realizar en diciembre de 2020
		Realizar la evaluación de la rendición de cuentas			
4	EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Pendiente para la presente vigencia		Pendiente de realizar en diciembre de 2020
		Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas			
Recomendaciones:					



Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



COMPONENTE No. 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCES	OBSERVACIONES	
1	<b>ESTRUCURA ADMINSTRITIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Implementar encuestas de satisfacción a la atención del usuario, en la redes, en la pagina y ene la oficinas de atención al ciudadano.	Actividad pendiente de desarrollar		pendiente para agosto
		Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos	Actividad pendiente de desarrollar		pendiente para agosto
		Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Actividad pendiente de desarrollar		pendiente para diciembre
2	<b>FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos ciudadanos para garantizar cobertura	La pandemia obligó a la empresa a fortalecer los canales de atención telefónica, whatsapp, , correo electrónico y la PQR, de la página web		Una vez se supere el proceso de adaptación generado por el COVID 19, se debe de implementar como proceso institucional, estos medios de comunicación.
		Generar e implemenar acciones para mejorar Iso espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su acesibilidad a la entidad	Actividad proyectada para el siguiente semestre		De acuerdo con la nueva admisnitración se coesta contemplando la posibilidad de cambiar de oficians, para poder atender este requerimiento
3	<b>TALENTO HUMANO</b>	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	Actividad proyectada para el segundo semestre		El personal que atiende usuarios no se encuentra certificado en competencias laborales para atención al ciudadano
		Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades	Actividad proyectada para el segundo semestre		Desde el año pasado se había progrmado capacitación con el sena, frente a este tema; pero por Pandemia quedó aplazado para el próximo semestre
4	<b>NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</b>	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos.	Actividad no desarrolla		Hacer seguimiento para el próximo corte
5	<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	Caracterizar los usuarios y/o suscripctores, grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de infromación y comunicación empleados por EMPOCHAPARRAL E.S.P.			Esta información es importante para la toam de desiciones de la Gerencia.
<b>Recomendaciones:</b> Trabajar en las actividades que tienen relación directa con los usuarios					





Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



COMPONENTE No. 5					
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCES	OBSERVACIONES	
1	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Crear en la pagina web de EMPOCHAPARRAL E.S.P. , el apartado "Transparencia y acceso a la información pública"	En la pagina se encuentra habilitado el sitio "Transparencia y acceso a la infoamción Pública"		
		Publicar la información sobre la contratación pública	La informción contrataual se sube en el momento que se genere el contrato al SECOP, pero en la página web d ela empresa no se encuentra ubicada	50%	Se debe de hacer el mantenimiento de la pagian web, donde este link quede habilitado completamente y se pueda daer acceso desde la página
2	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	Realizar monitoreo trimestral de las PQR recepcionado en la Entidad (Apertura de los buzones de PQR)	El director Fianciero y Comercial, deberá consolidar infromación trimestral de esta información. Se debe de habilitar el buzón de sugerencias		No se entrega infrome
		Control y reporte de solicitudes de información	No se ha adelantado actividad al respecto		
3	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Actualización de la información que se carga en la pagina WEB en el link de transparencia y acceso a la información			
4	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD				
5	MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Hacer seguimiento y elaborar informe de solicitudes de acceso a informeción, donde se describa el número de solcitudes recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta y numero de solcitududes que se niega el acceso a la información			
<b>Recomendaciones:</b> 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					





Libertad y Orden



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
MUNICIPIO DE CHAPARRAL  
EMPRESA DE SERVICIOS  
PUBLICOS DE CHAPARRAL –  
EMPOCHAPARRAL E.S.P



COMPONENTE No. 6					
INICIATIVAS INDIIDUALES					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCES	OBSERVACIONES
1	INICIATIVAS ADICIONALES	Divulgar los valores insitucionales	Acitivad pendeinte, programada para el mes de junio		Se hará seguimiento y será evaluada en el próximo corte
<p><b>Recomendaciones:</b> Se recomienda realizar la socialización del código de integridad y los alores contenidos en el mismo, con todos los ervidores de la entidd, en procura de generar una cultura del servicio con eficacia y transparencia</p>					

ORIGINAL FIRMADO  
**MARISOL FORERO BOCANEGRA**  
Jefe de Control Interno