



Libertad y Orden



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



OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2020

CHAPARRAL, SEPTIEMBRE DE 2020



Libertad y Orden



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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CON CORTE A AGOSTO DE 2020

SEGUNDO SEGUIMIENTO

La oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral EMPOCHAPARRAL ESP, acatando la Constitución Política y legal, en ese sentido 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 de Auditoría, diseñado por la misma, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, realizó seguimiento con corte 31 de agosto, al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, trazado por la Entidad.

Este seguimiento se hace de acuerdo con la metodología establecida en el documento vigente “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-Versión 2*”, y de acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y la guía actualizada para la Administración de Riesgo, con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión institucional. De esta manera se infiere que la Administración diseñó y publicó el Plan en la página web de la entidad.

Si bien es cierto la entidad adelantó acciones para la socialización del Plan Anticorrupción y 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 involucre los responsables de todos los procesos de la entidad, es así como la entidad debe de dejar registros documentados sobre las reuniones y observaciones realizadas por el equipo de trabajo; es importante involucrar personal de los diferentes procesos, permitirá fortalecer la trazabilidad y desarrollo de los mismos.

De otro lado se hace énfasis en la importancia de la gestión de los riesgos, la valoración y evaluación de los mismos, en este sentido se observó que las actividades que estaban programadas para la socialización, no se pudieron desarrollar de forma oportuna, todo originadas por la pandemia del COVID19, es por esto que se hace necesario que la entidad ajuste y de manera urgente se re programe la ejecución de las mismas, toda vez que son fundamentales para el funcionamiento adecuado de los controles y la efectividad de los mismos, para la mitigación de los riesgos. Es por esto que la oficina de Control Interno ha recordado a la Secretaría General como encargada de coordinar y consolidar la actualización gestión de los riesgos de corrupción.

La estrategia de rendición de cuentas es un mecanismo que busca 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



Libertad y Orden



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



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 de la Función Pública, es por esto que se hace necesario que la Empresa de Servicios Públicos, adopte este mecanismo para la presente vigencia, esto dentro del marco de la planeación de la entidad, mediante acto administrativo y siguiendo la metodología propia para el evento, del dialogo con la ciudadanía m se tomará las acciones para desarrollar en la próxima vigencia.

Por lo anterior, se sugiere implementar esta práctica en la empresa con el fin de continuar mejorando en la estructuración de este instrumento, toda vez que la rendición es un instrumento valioso de interacción con ciudadanía que proporciona información valiosa para el crecimiento empresarial de la Entidad.

Nuevamente se sugiere a los directivos que el documento sea interiorizado y a la vez sea dado a conocer al equipo de trabajo.

De otro lado las actividades deben ser ejecutadas dentro del periodo analizado. Se sugiere nuevamente que el PAAC, sea actualizado de acuerdo a la metodología “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2” de la presidencia de la Republica.



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.	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Socializar con todo el personal de EMPOCHAPARRAL 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	1	La política fue socializada pero dada la importancia, se recomienda y se requiere impulsar la apropiación de la política. Debido a la pandemia generada por el COVID-19, no se pudo retroalimentar nuevamente. Esta actividad esta programada para el mes de septiembre del presente año
2.	CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIGSOS DE CORRUPCIÓN	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 EMPOCHAPARRAL, realizando los ajustes necesarios para cada riesgo presentado y atendiendo las necesidades de cada área. Para el mes de septiembre se tiene programada por parte de los directores de área, realizar una revisión al mapa de riesgo.
3.	CONSULTA Y DOVULGACIÓN	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. Al corte de este seguimiento, esta actividad sigue pendiente por concluir, toda vez que no se ha logrado concluir, en razón que no se ha logrado efectuar la divulgación con los servidores públicos.
4	MONITORERO 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 observa que no se ha desarrollado acciones concernientes por el personal a cargo, por lo cual se sugiere reprogramar estas actividades y ejecutarlas con celeridad , toda vez que se trata de un eje fundamental en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno
5.	SEGUIMIENTO	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%	Desde la oficina de control interno se ha realizado el seguimiento dentro de los periodos establecidos para tal fin, sin embargo por la emergencia decretada por el COVID 19 , no se ha facilitado efectuar el acompañamiento, para el monitoreo y revisión a los riesgos. En el mes de septiembre se tiene programada dicha revisión.

Recomendaciones: Se hace necesario reprogramación de actividades de revisión, seguimiento y evaluación de los riesgos, que permita alcanzar la efectividad de los controles.



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	IDENTIFICACIÓN DE TRAMITES	Inscribir a EMPOCHAPRRAL ESP en la página del SUIT y solicitar los datos de acceso (nombre y Contraseña)	La inscripción a la plataforma SUIT , se llevó a cabo, expidieron clave y usuario de la plataforma	70%	El Director Financiero adelantó la inscripción ante el departamento de la función Pública -SUIT-, esta pendiente definir otros perfiles para el correcto uso de la plataforma
2	PRIORIZACIÓN DE TRAMITES	Registrar los tramites generados para la ESP, en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT	Se evidencia que la Dirección Financiera y comercial, adelantó reunión de identificación de tramites, pero no se ha observado otra acción al respecto	40%	No se evidencia que para el cuatrimes el Director hubiera adelantado, otra reunión para identificar nuevos tramites con su equipo de trabajo
3	RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Racionalización de tramites para pago de facturas	Se evidenció a partir de la declaratoria de emergencia económica , la Entidad fortaleció el canal de pagos en línea	80%	Con base en la información reportada por la Dirección Financiera y comercial, se observa un avance importante, toda vez que para el presente cuatrimes se realizaron un total de 311 pagos en línea, lo cual permitirá ejecutar la verificación en tiempo real y en consecuencia mayor agilidad. Esto aplica para el pago del servicio AAA
4	ACTIVIDADES ENTRE ENTIDADES (INTERPORALIDAD)				
5	SEGUIMIENTO	Fortalecimiento y actualización permanente de la pagina Web.	Se evidencia que la pagina, ha sido actualizada por los eventos de la empresa	100%	La entidad adelanto la contratación de profesional para realizar la actualización de la página, sobre todo en lo que tiene que ver con el botón de transparencia, cumpliendo con lo normado
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.					



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	Reunión del Comité de Gestión y Desempeño	60%	De acuerdo con las reuniones que se han adelantado con el comité de gestión y desempeño, la Gerencia tomó la iniciativa de hacer la rendición de cuentas par la vigencia 2020. Es por esto que hasta el corte del presente seguimiento, se adelantó en la desiganción de responsables para coordinar y sacar adelante la actividad, la cual será la Secretaría General, siguiendo la metodología de rendición de cuenta, expedido por la Función Pública. . Al corte del informe se observa que la información Financiera ha sido carga al mes de junio, y el acuerdo No. 15 con la aprobación de los Estados Financieros con corte al 30 de junio y eestá sin cargar los estados financieros con corte al 31 de julio . Se observa que la Empresa Pública a través de Facebook e Instagram, noticias concernientes a la información sobre la gestión realizada y el avance al cumplimiento del objeto misional. En cuanto a la págino se observa que se actualice de manera frecuente.
		Elaborar y publicar en la pagina web de la empresa los informes de gestión	Publicar en la página web de la Empresa los informes de gestión		
		Publicar los Estados Financieros de EMPOCHAPARRAL en la pagina WEB	Actividad adelantada		
		Publicar en redes sociales y página web notas informativas	Actividad desarrollada		



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	
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.	Ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas	Pendiente	Programar par el mes de diciembre de 2020, rendición de cuentas
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	Pendiente de realizar en diciembre de 2020
		Realizar la evaluación de la rendición de cuentas			
		Consolidar, tabular y analizar los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas			
4	EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio, mediante encuesta de satisfacción	Pendiente para la presente vigencia	Pendiente	La oficina de Control Interno realizará el seguimiento a lo programado para diciembre de 2020
		Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas			
		Estructurar el plan de acción frente a los resultados de la rendición de cuentas			
Recomendaciones: Es pertinente seguir mejorando en el 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 diferentes actividades a lo largo del año, esto en el marco de la planeación institucional					



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	ESTRUCURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Implementar encuestas de satisfacción a la atención del usuario, en la redes, en la pagina y en las oficinas de atención al ciudadano.	Actividad pendiente de desarrollar	0%	<p>. Esta actividad presenta un retraso, dadas las circunstancias que surgieron tras la pandemia generada por el COVID-19. Por tal motivo para este corte, aún no se evidencia progreso en esta actividad.</p> <p>. No hay evidencias de percepción a los servidores públicos que interactúan con los ciudadanos</p> <p>. Los recursos se incorporarán al presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, en el mes de diciembre de 2020</p>
		Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos	Actividad pendiente de desarrollar		
		Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Actividad pendiente de desarrollar		
2	FORTEALECIMIENTO 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	60%	<p>La entidad ha fortalecido la implementación de canales de atención tales como telefónicos y digitales (Correo electrónico, página web), lo cual quedó evidenciado ante las circunstancias surgidas tras la pandemia generada por el COVID-19, al 31 de agosto se ha venido retomando los canales presenciales, adoptando los protocolos de seguridad</p> <p>. En cuanto al mejoramiento de los espacios físicos, la entidad no hará nada este año, toda vez, que se tiene planeado cambiar de sede Administrativa y uno de los requerimientos es contar con la accesibilidad a la entidad</p>
		Generar e implementar acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad a la entidad	Actividad proyectada para el siguiente semestre		



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	
3	TALENTO HUMANO	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	0%	El personal que atiende usuarios no se encuentra certificado en competencias laborales para atención al ciudadano. Desde el corte pasado no se avanzó en la acción, para dar cumplimiento al requerimiento
		Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades	Actividad proyectada para el segundo semestre	0%	Desde el año pasado se había programado capacitación con el Sena, frente a este tema; pero por Pandemia quedó aplazado para el próximo semestre
4	NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros Procedimientos administrativos.	Actividad no desarrollada	0%	Actividad no desarrollada
5	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Caracterizar los usuarios y/o suscriptores, grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por EMPOCHAPARRAL E.S.P.	Caracterización de usuarios y grupos de interés	Pendiente	Al corte del presente informe no se observa que se estén tomando medidas sobre este requerimiento.

Recomendaciones: Se sugiere que se retomen las actividades que han quedado pendiente por causa de la pandemia del COVID-19, con el fin de obtener una mejora continua, sobre todo en este componente que su evolución ha sido lenta frente a otros componentes del PAAC



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 información Pública"	20%	<p>. La entidad en el mes de agosto adelanto el contrato No. 189, para cumplir con la normatividad y las características específicas de este link</p> <p>. no se tiene información al respecto</p> <p>. No se evidencia ningún avance en esta actividad.</p>
		Publicar la información obligatoria sobre procedimientos y servicios	Publicación de procedimientos y servicios		
		Publicar información sobre contratación pública	Cargar información al SECOP , precontractual y contractual		
2	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	Realizar monitoreo trimestral de las PQR recepcionado en la Entidad (Apertura de los buzones de PQR)	El director Financiero y Comercial, deberá consolidar información trimestral de esta información. Se debe de habilitar el buzón de sugerencias	50%	<p>. La Dirección Comercial emitió informe, sobre los requerimientos, pero no brindó información del estado de los mismos, ni tampoco si fueron atendidos o solucionados o cuales quedaron pendiente por desarrollar y la razón del por qué esta situación.</p> <p>. En cuanto al buzón de sugerencia, el Director Financiero y Comercial, habilitó el buzón de sugerencias en la oficina de atención al usuario</p>
3	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información	Acto Administrativo	Actividad pendiente	Para dar cumplimiento a las actividades, se cuenta con el estudiante de Paz y Región que adelantará, junto con personal administrativo, dando cumplimiento a estos requerimientos en la política de gestión documental
		Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Acto Administrativo		
		Elaborar, adoptar el índice de información clasificada y reservada	Acto Administrativo		



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	
4	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información			
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 respuesta y número de solicitudes que se niega el acceso a la información	Informe solicitud de acceso a la información	Actividad pendiente	Se debe definir el responsable de la oficina de atención al ciudadano, para que emita informes periódicos sobre el estado de las peticiones que ingresan a la entidad por dependencias y midiendo la efectividad de respuesta.

Recomendaciones: Se sugiere que la pagina [www.https://www.epochaparral.gov.co/](https://www.epochaparral.gov.co/), de conformidad con la Ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información pública.

COMPONENTE No. 6					
INICIATIVAS INDIIDUALES					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCES	OBSERVACIONES	
1	INICIATIVAS ADICIONALES	Divulgar los valores insitucionales	Una (1) campaña de divulgación de los valores insitucionals al interior de la entidd	100%	Se realizó actividad programada con el personal admnistratio y operativo de la Entidad. Se cumplió con el requerimiento

Recomendaciones: Se recomienda realizar la socialización del código de integridad y los valores contenidos en el mismo, con todos los servidores de la entidd, en procura de generar una cultura del servicio con eficacia y transparencia

ORIGINAL FIRMADO
MARISOL FORERO BOCANEGRA
Jefe de Control Interno