

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIONAL CIUDADANO

SEGUNDO CUATRIMESTRE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
ALCANCE.....	4
METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO	4
RESULTADO DEL SEGUIMIENTO.....	4
Primer componente: Riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción	5
Segundo Componente: Racionalización de trámites	7
Tercer Componente: Rendición de Cuentas.....	9
Cuarto Componente: Atención al Ciudadano	11
Quinto Componente: Transparencia y Acceso a la Información	14
Sexto componente: Otras Iniciativas	16
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	16

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Chaparral - EMPOCHAPARRAL, dentro de su rol de evaluación y seguimiento, definido dentro de la Ley 87 de 1993, así como en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, modificadorio del Decreto 1083 de 2015, dando cumplimiento a Plan Anual de Auditoria, diseñado por la misma, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno realizó seguimiento con corte 30 Abril, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, trazado por parte de la entidad, para la vigencia 2024.

Lo anterior con el propósito de brindar orientación hacia la gestión de los riesgos, el logro de objetivos y fortalecimiento de la gestión institucional, en observancia 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."

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 T, formulado por la Presidencia de la República, así como en los parámetros y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG., y la Guía actualizada para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.

Durante el seguimiento se realizó verificación a la información generada por la Secretaría General, a partir del monitoreo a los diferentes procesos, de igual forma se verifica la existencia de registros documentados por cada uno de los responsables de los mismos, realizando visitas a las oficinas y a través sistemas de información. De igual manera se tienen en cuenta las acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a fin de verificar el grado de cumplimiento de la estrategia establecida, de conformidad con la normativa citada, de cuyo resultado se plantean algunas recomendaciones con el propósito de contribuir a la mejora continua, cuyo informe consolidado es remitido al personal a cargo, para su conocimiento, demás fines pertinentes y para su publicación en la página web institucional.

OBJETIVO GENERAL

Verificar la ejecución de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano por parte de la empresa de servicios públicos de Chaparral para la vigencia 2024, de acuerdo con la normativa vigente y determinar el grado de cumplimiento en la implementación de dichas actividades.

ALCANCE

El presente seguimiento está enfocado en la verificación del monitoreo por parte del personal a cargo y del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al interior de cada una de las dependencias, durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024, con corte 31 agosto.

METODOLOGIA DEL SEGUIMIENTO

Durante el presente seguimiento se verificó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, publicado en la página web Institucional, se efectuó visita a las diferentes áreas para solicitar las evidencias y soportes generados por parte de las dependencias responsables de las actividades plasmadas en el plan y compiladas durante las actividades de monitoreo, para concretar el avance en desarrollo de las mismas, y se tuvo en cuenta el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 vigencia 2015, generando informe y las recomendaciones a que hubo lugar.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO


Se reitera que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024, está publicado en la Página web institucional de la entidad, en tal sentido para el presente seguimiento, con el propósito de verificar la información y evidencias sobre la ejecución de las acciones planteadas en los diferentes componentes y su coherencia con el documento vigente, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2' , se efectuó solicitud a través de correos electrónicos a las diferentes áreas, información que soportaran las acciones realizadas, así mismo visitas a algunas dependencias, también consulta a diferentes sistemas de información de la entidad.

La oficina de Control Interno, desarrolló acciones de conformidad con el rol de evaluación y seguimiento, teniendo en cuenta los reportes y registros generados por el personal a cargo de ejecutar las actividades planteadas en cada uno de los componentes determinados, principalmente la Secretaría General, como dependencia que por su naturaleza debe encargarse de efectuar la verificación a diferentes procesos entre los que se cuentan los riesgos de corrupción, con el propósito de promover el funcionamiento adecuado de los controles y la efectividad de los mismo, para la mitigación de los diferentes riesgos, en virtud de lo reglamentado a través del Decreto Nacional 124 de 2016, artículo 2.1.4.5, cuyos resultados se observan a continuación:

Primer componente: Riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción

De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como "toda posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y, en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular"

Tabla 1. Componentes Mapa de Riesgos de Corrupción, 2024

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	NO	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualización de la Política de administración de riesgos.	Política creada de acuerdo con los requerimientos de MIPG y otras normas relacionadas.	Secretaría General	1/02/2024	30/04/2024	100%	Resolución N° 159 del 30 de julio de 2019 https://www.empochaparral.gov.co/politica-administracion-del-riesgo/ Recomendación: 1. Actualizar la Política de riesgos utilizando la metodología acogida para la administración de los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, fundamentada en la "Guía para la Administración del riesgo y del diseño de controles en entidades públicas", Versión 5, Establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, publicada en el mes de diciembre de 2020.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar los riesgos identificados por los líderes de los procesos	Mapa de riesgo de corrupción publicados en la web	Secretaría General	9/01/2024	31/01/2024	100%	Por cada una de las áreas los líderes de los procesos identificaron riesgos y se realizó la matriz de riesgos con los Directores de cada dependencia en el primer semestre de 2024, y se está analizando la efectividad de los mismos en la Entidad. https://www.empochaparral.gov.co/matriz-de-riesgos/ La administración realizó el análisis de la matriz de riesgo por cada una de las dependencias. 
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación a grupos de interés de Mapa de Riesgos de Corrupción	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web	Secretaría General	31/01/2024	31/05/2024	100%	El Mapa de riesgos de Corrupción está publicado en la página web. https://www.empochaparral.gov.co/matriz-de-riesgos/ 
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y revisar los riesgos de corrupción de acuerdo con la necesidad	Monitoreo y revisión de los riesgos identificados	Secretaría General	1/06/2024	30/11/2024	100%	Cada área realizó el seguimiento de la matriz de riesgo, durante el primer cuatrimestre del año 2024, a través de mesas técnicas con los funcionarios de cada proceso. La oficina de Control Interno realiza informe de seguimiento a las acciones realizadas por los líderes de procesos Recomendación: 1. Revisar los controles definidos en la matriz de riesgo, evaluar periódicamente y ajustar de ser necesario.


Segundo Componente: Racionalización de trámites

Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al usuario la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los usuarios y la empresa.

Para el presente cuatrimestre se evidencia que se ofertaron los servicios a través de Facebook, pero direccionados a la atención presencial y lo que busca este componente es el fortalecimiento a la utilización de tramites en línea.

Tabla 2. Componente Racionalización de trámites, 2024

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	No	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1,1	Revisar y/o actualizar el inventario de trámites y/o otros procedimientos administrativos	Inventario de trámites y/ otros procedimientos administrativos	Director Comercial	01/05/2024	30/06/2024	0%	La oficina de control Interno no evidencia avance de la actividad en el presente periodo de evaluación. Recomendaciones: 1. El Director Financiero y Comercial, debe gestionar ante el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la actualización de los trámites con los que cuenta la Empresa. De otro lado. 2. El área comercial debe tomar las capacitaciones que brinda el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de apropiarse de los temas brindados por ella y que son de suma relevancia para la gestión comercial.
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2,1	Generar una campaña de comunicación relacionada con las acciones de trámites para la vigencia 2024	Campaña de comunicación realizada en medios institucionales tanto internos como externos	Director Comercial y atención al cliente	01/06/2024	31/12/2024	66,66%	La Empresa cuenta con este link, lo que ayuda a tener una relación con la ciudadanía. Recomendaciones: 1. Hacer campañas desde el perfil de Facebook que inviten a la ciudadanía a conocer y a adelantar los trámites a través de la página web de la entidad, evitando utilizar los medios presenciales 2. Capacitar al personal que maneja PQR, en el uso adecuado de la herramienta para que brinden una orientación oportuna del link en la página.
Subcomponente 3 Racionalización de Trámites	3,1	Incentivar a los usuarios al uso de las PQR a través de la página de la empresa. WWW.empochaparral.gov.co evitando el uso de papel	Campaña publicitaria donde se incentive el uso de la web	Director Comercial, comunicaciones y TIC	01/03/2024	31/12/2024	33,33%	La oficina de Control Interno constató que en la página Web se encuentra el link de PQRS, donde los usuarios pueden enviar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes a través de ese espacio. Se logró determinar que el Director Financiero y Comercial hace la invitación del uso de la página de la Entidad, a continuación se relaciona la evidencia  Recomendación: 1. Fortalecer a través del facebook y otras redes el uso de la página donde se encuentran diferentes servicios, que por falta de conocimiento no son utilizados por los usuarios de la Entidad. 2. Este componente va dirigido a la utilización de los servicios que la entidad presta y que deben ser actualizados y ofertados a través de la página de la empresa.
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4,1	Identificar los mecanismos y nuevos desarrollos de herramientas tecnológicas acordes a la ley para generar acciones de racionalización que estén encaminada a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos y procedimientos facilitando al ciudadano el esquema NO presencial, que tiendan a automatizar los servicios y trámites que presta vía gubernativa.	Fortalecer los canales de atención y comunicación afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los tramites establecidos	Director Comercial, atención al usuario y TIC	01/05/2024	31/12/2024	0%	Para el presente cuatrimestre no se adelantaron actividades. Estas quedaron programadas para el segundo cuatrimestre.

Tercer Componente: Rendición de Cuentas

La empresa de Servicios Públicos de Chaparral - EMPOCHAPARRAL E.S.P.”, dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, el cual define a la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, establece esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

Tabla 3. Componente Rendición de Cuentas, 2024.

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	NO	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensivo	1.1	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad 2023	Secretaría General	1/02/2024	30/03/2024	100%	Se publicó en la página Web la presentación de rendición de cuentas del mes de diciembre de 2023. https://web2.empochaparral.gov.co/informe-de-gestion-2020-2023/
	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión	Publicar en la página web de la empresa los informes de gestión 2023	Secretaría General	1/02/2024	30/03/2024	100%	Se publicó en la página Web la presentación de informes de gestión 2023 https://www.empochaparral.gov.co/informes-de-empalme/

Tabla 3. Componente Rendición de Cuentas, 2024.

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	NO	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensivo	1.3	Publicar los estados financieros de EMPOCHAPARRAL en la página web	Publicación de los Estados Financieros en la página web trimestralmente en el año 2024	Director Financiero y Comercial / Contador	30/04/2024	31/12/2024	100%	La Empresa de Servicios Públicos de Chaparral - EMPOCHAPARRAL, mensualmente publica los Estados Financieros como consta en el link que se relaciona a continuación: https://empochaparral.gov.co/ejecuciones-presupuestales-y-estados-financieros/ Recomendación: Cargas de manera oportuna los estados financieros, al corte del presente informe se evidencia el cargue hasta el mes de julio.
Información de calidad y en lenguaje comprensivo	1.4	Publicar en redes sociales notas informativas	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados programas, proyectos e iniciativa ejecutados por la Empresa	Secretaría General, director Financiero y comercial, director operativo y TIC	1/02/2024	31/12/2024	100%	Se adjunta evidencias de las publicaciones, diariamente se publica información, permitiendo que la ciudadanía este informada permanentemente  Nota: De acuerdo con el seguimiento realizado por esta oficina se pudo determinar que la publicación de las notas, se realiza de manera
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía entre la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Publicar y socializar la estrategia de rendición de cuentas en la pestaña de rendición de	Estrategia publicada en la Web	Secretaría General	1/11/2024	15/12/2024	0%	Esta actividad se realiza en el último cuatrimestre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	Convocar a través de los medios de comunicación, redes sociales, correo electrónico y página web de la entidad ha participar en el evento de rendición de cuentas	Secretaría General	1/11/2024	15/12/2024	0%	Esta actividad se realiza en el último cuatrimestre

Tabla 3. Componente Rendición de Cuentas, 2024.

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	NO	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas	Generación de un insumo para la retroalimentación del proceso de rendición de cuentas, a partir de lo expresado por la ciudadanía.	Secretaría General	1/02/2024	30/05/2024	0%	Esta actividad se realiza en el último cuatrimestre
	4.2	Desarrollar un documento soporte acerca de la evaluación al proceso de rendición de cuentas, incorporando las sugerencias realizadas de manera externa.	Realizar mínimo un informe anual sobre el proceso de rendición de cuentas de la Empresa, el cual será publicado en la página web de la Empresa, para el correspondiente análisis.	Secretaría General	30/05/2024	31/12/2024	0%	Esta actividad se realiza en el último cuatrimestre

Cuarto Componente: **Atención al Ciudadano**

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información.

Tabla 4. Componente Atención al ciudadano, 2024.







SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	NO	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1,1	Crear e implementar la estrategia de servicio al ciudadano 2024	Estrategia elaborada e implementada	Dirección Financiera y comercial	01/02/2024	12/31/2024	66,66%	Desde la dirección financiera y comercial se han venido desarrollando diferentes actividades con el objetivo de fortalecer la prestación del servicio al ciudadano, apoyándonos con algunas herramientas tecnológicas, con el fin de que se tenga por parte del usuario una perspectiva positiva en cuanto a los servicios que se presta y el acceso a estos. Nota: La Dirección realiza el servicio al ciudadano, pero no cuenta con el documento tal, como quedó plasmado en la meta o producto de este instrumento.
	1,2	Fortalecer los mecanismos efectivos de comunicación entre el ciudadano y la alta dirección, difundiendo la información relacionada	Medios de comunicación directa	Dirección Financiera y comercial	01/02/2024	12/31/2024	66,66%	Con base en este subcomponente se vienen realizando las publicaciones en nuestra página web institucional en las diferentes secciones y en nuestras redes sociales dando cumplimiento a este componente. contactenos@epochaparral.gov.co y pqr@epochaparral.gov.co 
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Revisión y/o ajustes de las herramientas que apoyan la gestión de los canales de servicio al ciudadano	Informe de identificación de mejora de las herramientas relacionadas con el servicio al ciudadano	Secretaría General, Dirección Financiera y comercial	01/03/2024	31/12/2024	100%	Para el presente cuatrimestre se evidencia que la administración a través de un contrato con el centro de servicio integrado CIS, tomaron instalaciones que le permiten al usuario tener comodidad al visitar las oficinas de atención al usuario. También el arrendamiento de tecnología, que contribuye a la optimización del servicio. 
	2,2	Divulgación funcionamiento de los canales diseñados para el relacionamiento con la ciudadanía	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación redes, página web	Financiera y comercial	01/03/2024	31/12/2024	66,66%	Se constata los diferentes canales de comunicación con la ciudadanía, grupo de whatsapp, Redes Sociales, correos electrónicos y puntos de atención físico. 

Tabla 4. Componente Atención al ciudadano, 2024.

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	No	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 3 Talento Humano	3,1	Fortalecimiento de las competencias en los servidores públicos, para la sana y debida atención al ciudadano.	Capacitación a funcionarios en competencias para el servicio y atención al ciudadano	Secretario General y director Financiero y comercial	01/03/2024	31/12/2024	100,00%	Se verificó capacitación sobre atención al usuario para el personal de PQRS CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CIS  A continuación, se adjuntan actas de socialización con el personal.
	3,2	Capacitar los funcionarios de atención al usuario en temas relacionados con cultura de servicio público	Personal de Atención al público capacitado	Secretario General y director Financiero y comercial	01/02/2024	12/31/2024	100%	Se verificó capacitación sobre atención al usuario para el personal de PQRS CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL CIS  A continuación, se adjuntan actas de socialización con el personal.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,1	Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	Realizar y/o mejorar mecanismos de recepción de PQRS y trámites teniendo en cuenta la normatividad vigente	Director Comercial y atención al cliente	01/02/2024	12/31/2024	100,00%	Se verificó el mejoramiento de formatos destinados a fortalecer la recepción y tratamiento de PQRS. Tarea desarrollada en el primer cuatrimestre de 2024.
	4,2	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora	Informe de PQRS, acciones y mejoramiento	Área de Ventanilla única	01/06/2024	31/12/2024	0%	Para el presente cuatrimestre, no se evidenció informes presentados por parte de ventanilla única o de PQR, como lo indica la norma. Al interior de la Dirección Comercial emiten informes donde sirven de soporte para toma de decisiones internas. Recomendaciones: 1. No se anexa eviencia por parte de la Dirección Financiera y Comercia del avance de este punto.

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	No	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Efectuar de manera periódica mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional.	20 encuestas de Percepción ciudadana - Presencial	Todas las áreas	01/02/2024	31/12/2024	0%	No se evidencian encuestas de percepción ciudadano. Recomendación: 1. Realizar las 20 encuestas de percepción, esto es un indicador de medición que indica la satisfacción del usuario, y sirve para tomar decisiones gerenciales.
	5,2	Ubicar buzón de sugerencias y realizar seguimiento mensual	Instalar el buzón de sugerencias y generar informe mensual de seguimiento	Director Comercial y atención al cliente	01/03/2024	31/12/2024	66,66%	Esta oficina logró identificar que se encuentra ubicado el buzón de sugerencias en el punto de atención al usuario, y se realiza la apertura y las respectivas actas.
	5,3	Actualización y mantenimiento permanente de la página web institucional	Página web actualizada	Director financiero y comercial / Secretaria General	01/02/2024	31/12/2024	100,00%	La oficina de Control Interno, logró identificar la actualización de la página con información relevante de la Entidad y cumpliendo los estándares de accesibilidad. 
Subcomponente 6 Seguimiento	6,1	Presentar al Comité	Acta de Comité con las decisiones	Secretaría General	01/02/2024	31/12/2024	0%	No se realizaron acciones frente a este punto.




Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Correo Institucional	pqr@epochaparral.gov.co
Página Web Internet	www.epochaparral.gov.co
Línea telefónica	6082460915
Oficina presencial	CIS Centro Integrado de Servicio

Quinto Componente: **Transparencia y Acceso a la Información**

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadano.

Tabla 5. Componente Transparencia y Acceso a la Información, 2024.

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	No.	DESCRIPCIÓN						
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la página web de la empresa, dando cumplimiento a la ley de Transparencia y acceso a la información pública Ley 1712 de 2014	Información actualizada en la página web de la empresa	Secretaría General	1/03/2024	31/12/2024	100,00%	La oficina de Control Interno logró verificar que la empresa cuenta con el botón de transparencia dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, sin embargo, no ha cumplido con la actualización de la 1519 de 2020, accesibilidad de la información. 
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño los resultados del informe de PQRS, con el fin de que se tomen las decisiones pertinentes, cuando así se requiera.	Acta de Comité con las decisiones tomadas por la Alta Dirección.	Secretaría General/	1/03/2024	31/12/2024	0%	No se realizaron acciones
Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos Gestión de la Información	3.1	Establecer estrategias para la implementación activa del Inventario de Activos de Información elaborado, atendiendo a las recomendaciones de la estrategia de gobierno digital.	Instrumentos archivísticos actualizados (Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información y Programa de Gestión Documental).	Secretaría General	1/03/2024	31/12/2024	11,11%	Se verifica lo relacionado con los instrumentos archivísticos, los cuales ya se tiene un PINAR ajustado a la realidad de la administración. Recomendación: 1. Además de los instrumentos archivísticos, se debe trabajar en los archivos digitales, que hacen parte de la estrategia de Gobierno Digital Para el presente periodo no se evidenció avance en este punto.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Realizar proceso diagnóstico y establecer avances en torno a la implementación de la Norma Técnica Colombiana 5854 de Accesibilidad a Páginas Web.	Página web fortalecida en sus esquemas de accesibilidad.	Secretaría General Secretaría General	1/03/2024	31/12/2024	33,33%	Se verificó que la página web institucional cuenta con la "barra de herramientas de accesibilidad" habilitada y en funcionamiento, como avance hacia la implementación de la Norma Técnica Colombiana 5854. 
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidad es ITA	Informe General	Área de Ventanilla Única - Secretaría General	1/03/2024	30/11/2024	100%	En el mes de agosto la Empresa presentó el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con un puntaje de autodiagnostico de 84 puntos sobre 100. 

Sexto componente: **Otras Iniciativas**

Tabla 6. Otras iniciativas

SUBCOMPONENTE /PROCESO	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	AVANCE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
	No.	DESCRIPCIÓN						
Código de Integridad	1	Divulgar el código de integridad	Socialización del código de integridad de EMPOCHAPARRAL	Secretaria General	1/04/2024	15/12/2024	0%	No se realizaron acciones para el presente cuatrimestre
Conflicto de interés	2	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés	Actividades pedagógicas para servidores públicos y	Secretaria General	1/04/2024	15/12/2024	0%	No se realizaron acciones para el presente cuatrimestre

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Del desarrollo de la evaluación se concluye que, en general la administración en cabeza de las diferentes áreas, han avanzado en la ejecución de actividades programadas para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024, con un cumplimiento del 41% como lo muestra la siguiente tabla:

COMPONENTES	ACCIONES EVALUADAS	% DE AVANCE PRIMER CUATRIMESTRE	% DE AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE	AVANCE TOTAL
Riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción	4	100%	100%	100%
Racionalización de Trámites	4	17%	25%	21%
Rendición de Cuentas	8	50%	50%	50%
Atención al Ciudadano	12	26%	44%	35%
Transparencia y Acceso a la Información	5	16%	48%	32%
Otras iniciativas	2	17%	0%	9%
% Avance Total		38	44,5	41%

2. Los componentes con menos ejecución son el componente de otras iniciativas con un 9%, lo que indica que los responsables deben esforzarse en este último cuatrimestre para lograr cumplir con las metas o productos propuestos en la formulación del plan. Por otro lado, la Racionalización de trámites, es un componente transversal a la operatividad de la entidad, en este sentido debe ser activado por el Director Financiero y Comercial para que se brinde una interacción oportuna con la ciudadanía, conforme lo indica el Departamento de la Función Pública. *“El Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es una herramienta electrónica que permite a los ciudadanos consultar información sobre los trámites y servicios que ofrecen las instituciones del Estado Colombiano: Pasos, Requisitos, Información de los trámites.”*

3. Se concluye que el cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estuvo por debajo de lo programado, quedando en un 41%. Es así como para el presente cuatrimestre, tendría que haber quedado por encima del 66%.

4. Es importante hacer referencia al logro efectivo del ejercicio de monitoreo, valoración y tratamiento de riesgos, bien sea de corrupción o de gestión en la entidad, es preciso que las dependencias responsables de los procesos, continúen apropiándose de la metodología y definan grupos de trabajo para la realización de esta tarea, de forma que el líder de cada grupo le reporte al líder de proceso (**Secretaría General**), el resultado del monitoreo dentro de las fechas establecidas.

5. Dentro de cada componente se dejaron recomendaciones que invitan a cada líder a adelantar acciones para el cumplimiento de manera satisfactoria de Plan de Atención y Atención al Ciudadano.

MARISOL FORERO BOCANEGRA

Jefe de Control Interno

Empresa de Servicios Públicos de Chaparral **EMPOCHAPARRAL E.S.P.**