

SEGUIMIENTO PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Vigencia: Fecha de Publicación

2021 5 de mayo de 2021

Componente

Gestión del riesgo de Corrupcion, Estrategoa de Racionalizacion, Rendición de cuentas, servicio al ciudadano, mecanismos de transparencia y acceso a la información, Iniciativas Adicionales.

| | Seguimiento 1 OCIG Fecha seguimiento: Abr/30/2021 | | | | | | | |
|--|---|----|--|---|-------------|---------------|--|--|
| | | | Fecha seguimiento: | | | | | |
| Componente | Subcomponente | N° | Actividades programadas | Actividades Cumplidas | % de avance | Observaciones | | |
| 3UPCIÓN | Proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1 | Actualización de la Política de Administración de Riesgos de la entidad de acuerdo a los requisitos legales vigentes e implementada. | La Politica de administración del Riesgo se actualizó por cambios normativos en octubre 8 de 2020. A la fecha ha sido socializada a los lideres de procesos. Se enuentra publicada en la pagina web institucional: https://empoaguas.gov.co/planeacion-institucional/ | 100% | | | |
| GOS DE CORF | Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 1 | Mapa de Riesgos socializado al interior de EMPOAGUAS E.S.P. y fortalecimiento en la segunda línea de defensa. | El mapa de Riesgos está en proceso de actualizacion conforme a la nueva normatividad, se llevaran a cabo mesas de trabajo con los líderes de los procesos para la respectiva revisión y actualización del mismo | 100% | | | |
| APA DE RIESO | Proceso 3 Consulta y divulgación | 1 | Divulgar el mapa de riesgos de corrupción para conocimiento de los funcionarios, contratistas y ciudadanía en general. | Se encuentra publicado en la pagina web de la empresa. Linkhttps://empoaguas.gov.co/politicas-lineamientos-y- manuales/Planes estratégicos, sectoriales e institucionales | 100% | | | |
| PCIÓN – M. | Proceso 4 Monitoreo o revisión | 1 | Realizar monitoreo y seguimiento periódico al cumplimiento de los controles establecidos para los riesgos de corrupción. | El primer seguimiento se realizó y publicó en la pagina web institucional en la fecha establecida (16/05/2021) | 100% | | | |
| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | Proceso 5 Seguimiento | 1 | Hacer seguimiento a que las actividades de control establecidas para la mitigación de los riesgos se encuentren, actualizadas, implementadas y documentadas. | Para el mes de junio está convocada la Mesa de Trabajo: Fortalecimiento Organizacional, Gobierno Digital, Seguridad Digital, Defensa Jurídica, Servicio al Ciudadano, en la cual se socializará la guía para la Administración de Riesgo de la Funcion Pública, asi mismo la revisión del actual mapa de riesgos de corrupción y el mapa de riesgos institucional, con el fin de realizar las actualizaciones al respecto. | 60% | | | |
| | | 2 | Divulgar los informes de seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción. | El primer seguimiento se realizó y publicó en la pagina web institucional en la fecha establecida (16/05/2021)y se publicó en el Link de la patina institucional: https://empoaguas.gov.co/politicas-lineamientos-y-manuales/Planes estratégicos, sectoriales e institucionales | 100% | | | |
| ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES | | 1 | Publicar al respaldo de la factura y en el Portafolio de Servicios, los requisitos para adelantar la conexión a los servicios de acueducto y alcantarillado | del año. | | | | |
| STRATEGIA D CIONALIZACK DE TRAMITES | | 2 | Expedir de manera gratuita el certificado de disponibilidad de los servicios publicos y certificado de paz y salvo por servicios publicos domiciliarios | públicos y paz y salvo por servicios públicos. | 100% | | | |
| ESTI RACIC DE | | 3 | Expedir de manera gratuita el certificado laboral y certificado contractual que sea solicitado. | Se han expedido 4 certificados contractuales y 73 certificaciones laborales | 100% | | | |
| | | 1 | Publicar en página web de la empresa: www.empoaguas.gov.co los siguientes documentos: Informe del estado del Sistema de Control Interno. Informes de Gestión y Ejecución Presupuestal. Evaluación de Planes de Acción. Plan de Adquisiciones. Seguimientos al Plan Anticorrupción | Se revisó la pagina web institucional empoaguas gov. co y en los siguientes Link se encuentran publicados los diferentes informes y documentos : https://empoaguas.gov.co/politicas-lineamientos-y-manuales/Planes estratégicos, sectoriales e institucionales; https://empoaguas.gov.co/5-presupuesto/; https://empoaguas.gov.co/reportes-de-control-interno/ | 100% | | | |
| | | 2 | Rendir información en los sistemas requeridos por el Gobierno Nacional: SUI, SIA, CHIP, entre otros | En el primer cuatrimestre dentro de las fechas establecidas, se realizó el reporte de los siguientes informes: PLATAFORMA CONTADURIA GENERAL: Información Contable Publica Convergencia, Informe de Control Interno Contable, CGR PRESUPUESTAL – trimestral https://www.chip.gov.co/schip_rt/index.htm); PLATAFORMA DIAN: Declaración de Renta Anual, Retención en la fuente mensual. PLATAFORMA DERECHOS DE AUTOR: Informe anual Derechos de Autor SIA OBSERVA | 100% | | | |
| | Información de calidad y en lenguaje comprensible | 3 | Actualizar permanentemente la página web y las redes sociales sobre la gestión realizada por EMPOAGUAS ESP | Se constató la publicación permanente de la información relacionada con la Gestión realizada por la Alta Dirección en la pagina web de la empresa. https://empoaguas.gov.co/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria-incluyendo-ejercicio-presupuestal/ | 100% | | | |

| | | | | | | | , |
|--|-----------------------|---|---|---|--|------|---|
| | RENDICION DE CUENTAS | | 4 | Divulgar información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los diferentes medios radiales. | La Entidad mediante Contrato de Alquiler contrato 02/2021: la Emisión de 30" para emitir una (01) cuña radial los días lunes, miércoles y viernes en dos espacios radiales uno en la mañana y el segundo en la programación habitual , Emitir espacio radial de 6 minutos una vez al mes en la programación habitual , Emitir espacio radial de 6 minutos una vez al sumes en la programación habitual , lectura de comunicados, citaciones y boletines informando a la comunidad de acciones inherentes a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Un segundo contrato 03/2021 para: Dos (2) cuñas diarias de 30 segundos en el noticiero más tres (3) cuñas diarias de treinta 30" segundos, en la programación habitual. Emitir espacio radial de 5 minutos van avez al mes en el espacio de noticiero. Lectura de comunicados, citaciones y boletines informando a la comunidad de acciones inherentes a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Contrato 04/2021: Emisión de un programa radical de 15 minutos al mes, más lectura de comunicados, avisos y boletines emitidos por la empresa. | 100% | |
| | | | 1 | Participar en los eventos de Rendición de Cuentas que realiza la Administración Municipal, como empresa municipal descentralizada. | Esta actividad está programada para llevarse a cabo en el mes de junio de 2021 | | |
| | | 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2 | Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario. | En el área comercial se cuenta con Personal de Atención a los usuarios, quienes son los encargados de atender y recibir las solicitudes de los usuarios. Así mismo en el mes de julio se publica el informe semestral del seguimiento a las respuestas de las peticiones de los usuarios. | 100% | |
| | | 3 incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas | 1 | | Mediante encuesta elaborada por el personal del área comercial se realizaron 331 encuestas virtulaes donde se pudo medir la atención de los usuarios asi como la perceptición que tienen los usuarios hacia la empresa EMPOAGUAS ESP, los resultados fueron los siguientes: Calificacion servicio al cliente de la empresa: 81.6%; el tiempo de respuesta a su petición, queja o reclamo fue resuelta: 67% | | |
| | | 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 1 | Consolidar y divulgar el cronograma de presentación de informes a entes de control a todas las áreas responsables de reportar información. | Mediante comunicación de fecha enero 13 de 2021 la Asesora de Control Interno informó el cronograma para la presentación de los Informes a rendir en la Plataforma de la SIA Contraloría para la vigencia 2021 | 100% | |
| | SERVICIO AL CIUDADANO | 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1 | Utilizar los medios de comunicación interna de comunicación directa entre la Gerencia y las demás dependencias de la Empresa con el fin de disminuir y optimizar los tiempos de respuesta ante las solicitudes de los usuarios. | La Subgerencia Administrativa mediante circular dio la directriz del uso de los correos institucionales de cada área para la comunicación interna, así como el chat interno, con el fin de optimizar los tiempos de las respuestas de las solicitudes de los usuarios. | 100% | |
| | | 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 1 | Divulgar los canales de atención al ciudadano | Se constató que n la pagina institucional empoaguas.gov.co (https://empoaguas.gov.co/1-mecanismos-de-contacto/)se encuentran publicados los canales de Atención al Ciudadano, asi mismo en las redes sociales y al respaldo delas facturas tambien se encuentra divulgados dichos canales. | 100% | |
| | | 3 Talento humano | 1 | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos | Mediante encuesta elaborada por el personal del área comercial se realizaron 331 encuestas virtulaes donde se pudo medir la atención de los usuarios asi como la perceptición que tienen los usuarios hacia la empresa EMPOAGUAS ESP, los resultados fueron los siguientes: Calificacion servicio al cliente de la empresa E.16%; el tiempo de respuesta a su petición, queja o reclamo fue resuelta: 67% | 100% | |
| | ICIO AL | | 2 | Plan Estratégico de Talento Humano Capacitar a los trabajadores en la atención al usuario. | Esta actividad está programada para el tercer trimestre de la vigencia 2021 | | |
| | SERVI | 4 Normativo γ procedimental | 1 | | los procesos la Mesa 3: Fortalecimiento Organizacional, Gobierno Digital, Seguridad Digital, Defensa Jurídica, Servicio al Ciudadano y Racionalización de los Trámites, donde se socializará la guia para la articulación de proceso y procedimientos a MIPG. | 30% | |
| | | | 2 | Elaborar y divulgar semestralmente informes de seguimiento a PQRS interpuestos por los diferentes canales de comunicación, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Esta actividad está para desarrollarse en el mes de julio 2021 | | |
| | | 5 Relacionamiento con el ciudadano | 1 | Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano | Mediante encuesta elaborada por el personal del área comercial se realizaron 331 encuestas virtulaes donde se pudo medir la atención de los usuarios asi como la perceptición que tienen los usuarios hacia la empresa EMPOAGUAS ESP, los resultados fueron los siguientes: Calificacion servicio al cliente de la empresa: 81.6%; el tiempo de respuesta a su petición, queja o reclamo fue resuelta: 67%; | 100% | |
| | ESO A LA | 1 Lineamientos de | 1 | Publicar la información institucional en el enlace de transparencia y acceso a la información conforme a la normativa vigente | Se constató la publicación permanente de la información institucional en el Link de transparencia y acceso a la información de acuerdo a los lineamientos contemplados en la ley 1712 de 2014 | 100% | |
| | 4 Y ACCESO , | Transparencia Activa | 2 | Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021 | Se constató la publicacion en la pagina web institucional del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano | 100% | |
| | | | | | | | |

| RA LA TRANSPARENCI, INFORMACIÓN | 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | | Actualizar en el sitio web oficial, medios de comunicación físico y otros canales de comunicación habilitados; los números telefónicos, direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de solicitudes de información. | | 100% | |
|------------------------------------|--|---|--|---|------|--|
| | 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | | | Se constató la publicacion en el link (https://empoaguas.gov.co/10- instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/)el Esquema de publicacion de la información | 100% | |
| SMOS PA | 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 1 | | Se constató los puntos de accesibilidad a los espacios fisicos para las personas con condiciones de discapacidad se encuentran en buen estado | 100% | |
| MECANIS | 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 1 | | Esta actividad se desarrolla en el primer y segundo semestre de la vigencia 2021. En el mes de julio se elabora el Informe el cual hace parte del informe semestral del seguimientos a las PQR. | | |
| INICIATIVAS ADICIONALE S | Iniciativa 1 Código de Integridad | 1 | | Aplicación Política de Integridad; Plan de acción implementación del Codigo de Integridad: Actividades participativas como carreras de observacion, estudio de casos, charlas participativas, publicaciones y mensajes recordatorios via chat | 100% | |