# SEGUIMIENTO PLAN DE ANTICORRUPCIÒN Y DE ATENCIÒN AL CIUDADANO 2021

**Vigencia:** 2021

**Fecha de Publicación** 10 de enero de 2022

**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: | Diciembre/31/2021 |
| **Componente** | **Subcomponente** | **N°** | **Actividades programadas** | **Actividades Cumplidas** | **% de avance** | **Observaciones** |
| **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** | **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 administraciòn 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% | |
| | **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 lideres de los procesos para la respectiva revisión y actualización del mismo | 100% | |
| | **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% | |
| | **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% | |
| | **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. | En el mes de junio se realizó la reunión de la Mesa de Trabajo: Fortalecimiento Organizacional, Gobierno Digital, Seguridad Digital, Defensa Jurídica, Servicio al Ciudadano, en donde se socializó 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. | 100% | |
| | | **2** | Divulgar los informes de seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción. | Se elaboraron y publicaron en la pagina web institucional en las fecha establecidas los tres informes de seguimiento (05/05/2021; 14/09/2021;>17/01/2022), Link : https://empoaguas.gov.co/reportes-de-control-interno/ | 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 | Se realizaron publicaciones relacionadas con los requisitos para la conexión de los usuarios a los servicios de acueducto y alcantarillado, asi mismo en las redes sociales se divulgo informacion al respecto. | 100% | |
| | | **2** | Expedir de manera gratuita el certificado de disponibilidad de los servicios publicos y certificado de paz y salvo por servicios publicos domiciliarios | se han expedido 16 certificados de disponibilidad de los servicios públicos y paz y salvo por servicios públicos. | 100% | |
| | | **3** | Expedir de manera gratuita el certificado laboral y certificado contractual que sea solicitado. | Se han expedido 21 certificados contractuales y 73 certificaciones laborales | 100% | |
| | | **1** | Publicar en página web de la empresa: www.empoaguas.gov.co los siguientes documentos:<br>Informe del estado del Sistema de Control Interno.<br>Informes de Gestión y Ejecución Presupuestal.<br>Evaluación de Planes de Acción.<br>Plan de Adquisiciones.<br>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/; https://empoaguas.gov.co/8-contratacion/; https://empoaguas.gov.co/tramites-y-servicios/; Planes estratégicos, sectoriales e institucionales; https://empoaguas.gov.co/presupuesto/; https://empoaguas.gov.co/reportes-de-control-interno/https://empoaguas.gov.co/10-instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/; https://empoaguas.gov.co/invitaciones-publicas/ | 100% | |
| | | **2** | Rendir información en los sistemas requeridos por el Gobierno Nacional: SUI, SIA, CHIP, entre otros | Dentro de las fechas establecidas se realizaron los reportes 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);<br>PLATAFORMA DIAN: Declaración de Renta Anual, Retención en la fuente mensual. PLATAFORMA DERECHOS DE AUTOR: Informe anual Derechos de Autor<br>SIA OBSERVA | 100% | |
| | **1 Información de calidad y en** | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| RENDICION DE CUENTAS | **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 informaciòn 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% | |
| | | **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; 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 una vez 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% | |
| | **2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones** | **1** | Participar en los eventos de Rendición de Cuentas que realiza la Administración Municipal, como empresa municipal descentralizada. | En el mes de junio de 2021 la Entidad participó en la redicion de cuentas de la Administración Municipal | 100% | |
| | | **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. Asi mismo en el mes de julio y enero se elaboró y publicó 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** | Realizar una encuesta de manera semestral a la ciudadanía, para conocer la percepción respecto a las diferentes temáticas relacionadas con la gestión de la empresa, publicando y difundiendo los resultados de la misma a los funcionarios y la ciudadanía. | Se llevó a cabo la encuesta correspondiente al Primer Semestre elaborada por el personal del área comercial, la cual consto de 331 formularios virtules diligenciados donde se midio la atención a los usuarios asi como la percepción 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% ; percepción positiva de la empresa: 18% negativa:3.7% | 100% | |
| | **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 Contraloria para la vigencia 2021. La Oficina de control Interno realiza el seguimiento a la rendición de los informes respectivos. | 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, asi 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 perceptción 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% | |
| | **4 Normativo y procedimental** | **1** | Mantener actualizados los procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al usuario para mejorar su eficiencia | En el mes de julio se realizo con los lideres de 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 guía para la articulación de proceso y procedimientos a MIPG . Los procedimientos de Atención al Cliente fueron actualizados conforme a la normatividad vigente, | 100% | |
| | | **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. | La Oficina de Control Interno elaboró el INFORME SEGUIMIENTO Y EVALUACION PQR PRIMER SEMESTRE 2021 y fue notificado a la Alta dirección | 100% | |
| | **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 perceptción 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% | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN** | **1 Lineamientos de Transparencia Activa** | **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 informaciòn institucional en el Link de transparencia y acceso a la información de acuerdo a los lineamientos contemplados en la ley 1712 de 2014 | 100% | |
| | | **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% | |
| | **2 Lineamientos de Transparencia Pasiva** | **1** | 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. | Se constató la publicacion en el sitio web institucional (https://empoaguas.gov.co/contactenos/) los canales de comunicación para la recepción de solicitudes de información. | 100% | |
| | **3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información** | **1** | Esquema de publicación 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% | |
| | **4 Criterio diferencial de accesibilidad** | **1** | Mantener en buen estado los puntos de accesibilidad a los espacios físicos de la empresa para personas en condiciones de discapacidad. (Ley 1346 de 2009). | Se constató los puntos de accesibilidad a los espacios fisicos para las personas con condiciones de discapacidad se encuentran en buen estado | 100% | |
| | **5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública** | **1** | Generar informe semestral de solicitudes de acceso a información. | 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. | 100% | |
| **INICIATIVAS ADICIONALES** | **Iniciativa 1 Código de Integridad** | **1** | Divulgar Código de Integridad. | 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% | |