

SEGUIMIENTO PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Vigencia:

Fecha de Publicación

2024

Enero 4 de 2025

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

Componente

Seguimiento 1 OCIG					
			Fecha seguimiento:		Diciembre/30/2024
Componente	Subcomponente	N°	Actividades programadas	Actividades Cumplidas	% de avance
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1	Revisión y/o ajuste Política Administración de Riesgos	se revisó normatividad vigente, y la Política de Administración de Riesgos se encuentra actualizada	100%
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Actualización y Publicación mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2024	Publicado en pagina web institucional	100%
	Consulta y divulgación	1	Participación , divulgación al mapas de riesgos de corrupción	Publicado en pagina web institucional	100%
	Monitoreo o revisión	1	Realizar monitoreo y seguimiento periódico al cumplimiento de los controles establecidos para los riesgos de corrupción.	seguimientos cuatrimestrales por parte de la oficina de control interno de gestión.	100%
	Seguimiento	1	Realizar seguimiento, evaluación y divulgación al mapa de riesgos de corrupción 1	Elaboración primer Informe de seguimiento (cuatrimestre 1/2024)	100%
		2	Realizar seguimiento, evaluación y divulgación al mapa de riesgos de corrupción 2	Elaboración segundo Informe de seguimiento (cuatrimestre 2/2024)	100%
		3	Realizar seguimiento, evaluación y divulgación al mapa de riesgos de corrupción 3	Elaboración y publicacion informe de seguimiento mapa de riesgos	100%
ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRÁMITES	Racionalización de trámites	1	Afiliación conexión a los servicios de Acueducto y Alcantarillado	Se publico en el mes de julio informacion relacionada con la actualizacion de datos de los usuarios de los servicios de Acueducto y Alcantarillado	100%
		2	Expedir de manera gratuita el certificado de disponibilidad de los servicios publicos y certificado de paz y salvo por servicios publicos domiciliarios	En el segundo cuatrimestre 2024 se expidieron 3 certificados de disponibilidad de los servicios publicos y 17 certificados de Paz y salvos por servicios publicos domiciliarios	100%
		3	Expedir de manera gratuita el certificado laboral y certificado contractual que sea solicitado.	En el segundo cuatrimestre 2024 se expidieron 9 certificados contractuales y 33 certificaciones laborales, sin costo alguno	100%
RENDICION DE CUENTAS	Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	Control Interno revisó la pagina web institucional y fueron publicados en el primer cuatrimestre y a la fecha tambien se encuentra actualizada la pagina web con información a la ciudadanía	100%
	Diagnóstico y caracterización de necesidades de información	1	Análisis de requerimientos cumplidos por la entidad contenidos en el FURAG y MIPG Identificación y clasificación de Ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor	EMPOAGUAS ESP, rindió la informacion en el aplicativo FURAG el día 10/05/2024	100%
	Fortalecer los espacios de rendición de cuentas	1	Participar en los eventos de Rendición de Cuentas que realiza la Administración Municipal, como empresa municipal descentralizada. Promover la participación de los ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor de EMPAAGUAS ESP	Empoaguas ESP, participó y rindio informe de gestión de los 100 dias programada por la Administración Municipal para el mes de abril 2024	100%
	Selección de acciones para promover el diálogo (Acciones de diálogo)		Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario. Un Informe semestral de solicitudes de información, Peticiones, solicitudes de documentación, etc	la Oficina de Control Interno de Gestión elaboró y comunicó a la alta gerencia el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos correspondiente al primer y segundo semestre 2024, el cual ha sido publicado en la pagina web institucional empoaguas.gov.co, link de transparencia.	100%
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas (Acciones de incentivos)	1	Realizar una encuesta a la ciudadanía, percepción de la gestión de la empresa, publicando y difundiendo los resultados de la misma a los funcionarios y la ciudadanía.	Encuesta realizada y ejecutada	100%
	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 5 de febrero de 2024 la Jefe de Oficina de Control Interno remitió al Gerente y los Subgerentes el Cronograma de Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial para la vigencia 2023, emitido por la Contraloría Departamental	100%
		1	Actualización de la Política de Servicio al Ciudadano.	la Política de Atención al Ciudadano se encuentra actualizada, nuevamente será socializada con todo el personal de Atención al Usuario.	100%

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano (SERVICIO AL CIUDADANO)	1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	2	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno, socializar la Estrategia de Servicio al Ciudadano.	Actividades Cumplidas	100%	
	3 Fortalecimiento de los canales de atención	1	Divulgar los canales de atención al ciudadano	En la pagina web institucional https://empoaguas.gov.co/ , link https://empoaguas.gov.co/wp-content/themes/Envio_Mail/request_form_data.php , se encuentran publicados los canales de atención al usuario	100%	
	3 Talento humano	1	Incluir en el PIC temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en lenguaje claro teniendo en cuenta el curso del DNP frente al tema de lenguaje claro. .Revisar viabilidad de incorporar el tema de servicio al ciudadano dentro del Plan de incentivos vigente. .Garantizar en las jornadas de induccion y reinducción temas sobre lenguaje claro.	Capacitaciones realizadas	100%	
	4 Normativo y procedimental	1	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. Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano.	La Oficina de Control Interno de Gestión elaboró y comunicó a la alta gerencia el informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos correspondiente al primer semestre 2024, el cual ha sido publicado en la pagina web institucional empoaguas.gov.co , link de transparencia.	100%	
		2	Mantener actualizados los procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al usuario para mejorar su eficiencia	Mediante comunicación de fecha 5 de febrero de 2024 la Jefe de Oficina de Control Interno remitió al Gerente y los Subgerentes el Cronograma de Plan de Vigilancia y Control Fiscal Territorial para la vigencia 2023, emitido por la Contraloría Departamental	100%	
	5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Revisión de encuestas para realizar la medición satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece EMPOAGUAS ESP a los usuarios en general	Encuesta realizada y publicada	100%	
		2	Levantar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	No fue necesario la elaboración de planes de mejoramiento	100%	
		3	Realizar actividades para definir y/o ajustar la caracterización de los usuarios, ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor	Mediante una encuesta la Subgerencia Comercial empezó a actualizar la base de datos de los usuarios, la cual se inició en el segundo cuatrimestre 2024. Así mismo Talento Humano ha venido actualizando la caracterización de la base de datos de los trabajadores de la empresa.	100%	
				Permanentemente el área de comunicaciones publica en la pagina web institucional , link transparencia y acceso a la información, los documentos referentes a la información institucional para interés de los usuarios y ciudadanía en general	100%	
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1 Lineamientos de Transparencia Activa	1	Publicar la información institucional actualizada en el link de transparencia y acceso a la información de la pagina web institucional: empoaguas.gov.co , conforme a la normativa vigente	En la pagina web institucional empoaguas.gov.co se encuentra el link https://empoaguas.gov.co/wp-content/themes/Envio_Mail/request_form_data.php , en el cual los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes de información. Así mismo están los canales de contacto (https://empoaguas.gov.co/contactenos/)	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 encuentran actualizados y articulados.	100%	
	3 Instrumentos de Gestión de la Información	1	Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información y Articular los instrumentos con los lineamientos del Programa de Gestión documental .Registro o inventario de activos de información .Esquema de publicación de la información .Índice de información clasificada y reservada	Los espacios físicos y puntos de accesibilidad para las personas en condiciones de discapacidad se encuentran en buen estado	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)	la Oficina de Control Interno de Gestión de manera permanente revisa la publicación de la información institucional en el link de Transparencia y acceso a la información.	100%	
	5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1	Evaluar el mecanismo de seguimiento al acceso a información pública	En las jornadas de Inducción y Reinducción se divulga el Código de Integridad a los trabajadores de la Empresa, así mismo se programan actividades lúdicas para socializarlo.	100%	
INICIATIVAS ADICIONALES	Código de Integridad	1	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad Identificar el nivel de apropiación del código de integridad en EMPOAGUAS ESP	se llevó la respectiva capacitación para los trabajadores a quienes les compete diligenciar dicho formato	100%	
	Conflicto de interés	1	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés	Todas las publicaciones de la información de interés a los ciudadanos en redes sociales, en la pagina web institucional y al respaldo de la factura se realizar en un lenguaje claro, para que sea entendible a los ciudadanos y usuarios de los servicios públicos	100%	
	Lenguaje claro	1	Realizar acciones en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor, en lenguaje claro			