

**2do SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN JOSE DE LA MARINILLA
PARA LA VIGENCIA 2015**

ANGELA LÒPEZ ARBELAEZ
Asesora de Control Interno

Septiembre de 2015

¡ Hacemos Parte de Ti !

Calle: 30 #25 - 96, Tel: 548 71 16 - 548 28 11
N.I.T. 811 014 470 - 1 Vigilado SSPD

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO GENERAL

2. ALCANCE

3. REFERENTE METODOLÓGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

5. OBSERVACIONES

6. RECOMENDACIONES

ANEXO: Cuadro Mando Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, valorado al 30 de agosto de 2015.

INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de las normas constitucionales, legales y de su plan de acción, efectuó la verificación al cumplimiento de los controles establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, estrategia denominada “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, la cual tiene como objetivo servir como herramienta preventiva para el control de la Gestión Institucional, Resolución 017 de enero de 2015 “Por medio de la cual se establece el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marínilla, para la vigencia 2015”

La aplicación de esta herramienta está a cargo de todas las dependencias y servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de San José de La Marínilla.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar la elaboración, adopción, seguimiento y control a las acciones del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en las diferentes dependencias de la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marínilla.

¡ Hacemos Parte de Ti !

2. ALCANCE

Para efectos de la auditoría se tuvo en cuenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado mediante Resolución 017 del 29 de enero de 2015, con corte a diciembre 31 de este mismo año.

3. REFERENTE METODOLÓGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, elaboró el documento **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en donde se señala de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de otra los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Dicho documento es parte integrante del Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos mencionados.

La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción.

El segundo componente, explica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas.

El tercer componente resalta la rendición de cuentas, como parte de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado.

El cuarto componente, aborda los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo, pero dado a que en la Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla “ESPA ESP” no se cuenta con el área de Planeación, dicha responsabilidad es de cumplimiento por parte de la Gerencia de la Entidad.

La verificación de la elaboración, adopción, seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, con corte a las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31, en la ESPA se publican los seguimientos en la página web: espamarinilla.gov.co

5. OBSERVACIONES

5.1. La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, adoptó mediante Resolución 017 del 29 de enero de 2015, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Entidad desde esa misma fecha. El mismo contempla 23 metas para la vigencia 2015.

5.2. A agosto 30 de 2015 se ha dado cumplimiento a las metas así: -a 19 en el 66.66% -a 1 en el 33.33% y 3 presentan un porcentaje de cumplimiento de 0%.

Las metas de cumplimiento 0%, hacen parte: dos del componente denominado “Estrategias de Identificación de Riesgos de Corrupción”, y son las siguientes:

Estrategia 2. Socializar la Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.

Estrategia 4. Revisar y Actualizar el Mapa de Riesgos Anticorrupción

...Y una hace parte del componente denominado “Estrategias de Simplificación y Racionalización de Trámites”

Estrategia 1. Política Pública de Racionalización de Trámites.

5.3. El presente seguimiento con corte a agosto 30 de 2015 evidencia que la entidad cumplió con el avance del 66.66% en la mayoría de las metas propuestas mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015. El grado de avance en el cumplimiento de las mismas a dicha fecha arroja un resultado del 84.78%.

6. RECOMENDACIONES

Tener en cuenta que en el avance a evaluarse con corte al 31 de diciembre, deberá reflejarse un esfuerzo en el cumplimiento de las estrategias que para agosto 30 tuvieron avance del 0%.



ANGELA LÓPEZ ARBELAEZ
Asesora de Control Interno

Se anexa matriz de seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2015, con corte a agosto 30.

SEGUIMIENTO ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2015							
Entidad: Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marínilla							
Componente		Estrategia o Meta	Responsables	% Avance			ANOTACIONES
				ABRIL	AGOST	DICIEM	
ESTRATEGIAS DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1	Continuar con la Identificación de los riesgos de corrupción	Calidad y responsables de todos los procesos	33.33%	66.66%		1. Se hace monitoreo constante con el fin de identificar posibles riesgos de corrupción, 2. aún se tiene pendiente la socialización de la política de Administración de los riesgos de corrupción, 3. La Administración construyó un modelo de acuerdo de compromisos éticos, el cual está pendiente de ser socializado y firmado por las partes, 4. Aún se encuentra pendiente la actualización de ser el caso del mapa de riesgos, 5. La empresa realiza en sus diferentes espacios el Código de Ética, sin embargo no se está dejando la evidencia de ello. 5. Se ha creado un Comité de Archivo por medio de la Resolución, con el cual se espera mejorar en cuanto a la gestión documental archivística.
	2	Socializar la Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.	Responsables de todos los procesos	0.00%	0.00%		
	3	Adopción de una declaración de compromisos éticos	Gerencia	0.00%	66.66%		
	4	Revisar y Actualizar el Mapa de Riesgos Anticorrupción	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	0.00%	0.00%		
	5	Socialización y Divulgación Permanente del Código de Ética	Coordinación Administrativa Financiera	0.00%	66.66%		
	6	Revisar y Mejorar el manejo de los programas de gestión documental y los archivos	Coordinación Administrativa Financiera	0.00%	33.33%		
ESTRATEGIAS DE SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1	Política Pública de Racionalización de Trámites.	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	0.00%	0.00%		1. Aún se encuentra pendiente la construcción de una política de racionalización de trámites 2. La Empresa ha determinado que no tiene trámites innecesarios, pues los que se tienen son los legales mínimos. 3. En la ESPA se tienen estandarizados los documentos necesarios para el buen desarrollo de los procedimientos, y a medida que se requiere, de acuerdo a la dinámica de la entidad, se van actualizando y/o adecuando los manuales internos. 4. Desde el año pasado la entidad viene adecuando sus procesos internos para mejorar su relación con los usuarios externos, a través de emisora, periódicos virtuales, el canal comunitario del Municipio, y mediante el sitio web se genera la sinergia con los demás medios. Es de anotar que la relación con la comunidad a través de las redes sociales está siendo muy progresiva. 5. Esto se recalca a los servidores de la Empresa permanentemente, en todos los espacios donde sea posible. 6. La entidad incentiva a la utilización tanto del sitio Web, como del buzón de sugerencias, quejas y reclamos.
	2	Identificar los trámites y evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.	Coordinación Administrativa Financiera	33.33%	66.66%		
	3	Simplificación de procedimientos internos	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	33.33%	66.66%		
	4	Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el ciudadano	Gerencia y Comunicaciones	33.33%	66.66%		
	5	Fomentar la solidaridad como vocación de servicio con los ciudadanos, en las conductas de los funcionarios	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	33.33%	66.66%		
	6	Difundir la utilización de la Página Web, www.espamarinilla.gov.co , y del correo electrónico pqr@espamarinilla.gov.co	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	33.33%	66.66%		

¡ Hacemos Parte de Ti !

Calle: 30 #25 - 96, Tel: 548 71 16 - 548 28 11
N.I.T. 811 014 470 - 1 Vigilado SSPD

ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	1	Estructurar la rendición de cuentas, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado.	Gerencia	33.33%	66.66%	1. La empresa realiza rendición de cuentas estructurada y enmarcada en el avance de dar cumplimiento a la estrategia de gobierno en línea. En la página Web se publican los temas relacionados con los planes y programas, incluyendo además los procesos contractuales, y seguimiento a los procesos del control interno,
	2	Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la rendición de cuentas.	Gerencia y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
	3	Publicar y actualizar permanente Información en la página web, con temas relacionados con los planes, programas y presupuesto de la Empresa.	Gerencia y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
	4	Garantizar que todos los procesos de contratación se publiquen oportunamente, para que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los mismos.	Gerencia y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
	5	Incluir la rendición de cuentas de la ESPA En las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio.	Gerencia y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Promover el procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web	Comunicaciones	33.33%	66.66%	1. La Entidad hace publicidad permanente por redes sociales e inclusive en su facturación ha promovido la utilización de su página Web por parte de los usuarios, 2. Cada año la entidad realiza una encuesta de satisfacción en todo el Municipio con la finalidad de medir la satisfacción ciudadana. 3. La entidad mediante su facturación ha socializado a los usuarios los derechos y los deberes de los mismos. Igualmente, cuando los usuarios adquieren el servicio se les entrega una cartilla que contiene el contrato de condiciones uniformes. 4. Con la finalidad de afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la empresa; a los mismos se les capacita en servicio al cliente y clima organizacional, lo que ha influido positivamente en que los empleados de la ESPA, se encuentren en condiciones de dar buena y oportuna información. 5. La Empresa realiza seguimiento permanente al buzón de sugerencias que se encuentra instalado en la sede principal. 6. Todas las peticiones, quejas reclamos se gestionan dando cumplimiento al Dcto 2641 de 2012. Se está tramitando conforme a la ley.
	2	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
	3	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre sus derechos como usuarios.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
	4	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
	5	Seguimiento al buzón de sugerencias ubicado en la sede principal de la ESPA.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	33.33%	66.66%	
	6	La gestión, trámite y control de las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, se hará conforme al Decreto 2641 de 2012.	Coordinación Administrativa Financiera	33.33%	66.66%	
Seguimiento de la Estrategia.			Felix Hernando Gómez Ramírez Gerente	Ángela López Arbeláez Asesora de Control Interno		

¡ Hacemos Parte de Ti !