

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

PARA LA VIGENCIA 2014

GERMÁN DARÍO VÉLEZ OCAMPO

Gerente

ANGELA LÓPEZ ARBELAEZ

Asesora de Control Interno

Septiembre de 2014

¡ 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 valorado, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

La Gerencia y la Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de las normas constitucionales, legales y de su plan de acción, efectuaron 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 013 de enero de 2014 “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 Marinilla, para la vigencia 2014”

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

1. OBJETIVO GENERAL

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

¡ 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 013 del 25 de enero de 2014, con corte a diciembre 31 del mismo año.

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

El Decreto 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y creó en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”, así como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos...”

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 referenciados, estos señalan, 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 la 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 del asunto.

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, estará 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 un área de Planeación, dicha responsabilidad es de cumplimiento por parte de la Gerencia de la Entidad.

“La verificación de la elaboración, de su visibilización, el 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.

5. OBSERVACIONES

1. La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, adoptó mediante Resolución 013 del 25 de enero de 2014, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Entidad, el mismo contempla 20 metas para la vigencia 2014.

2. A 30 de agosto de 2014, se han cumplido 15 en un 100%, 4 presentan un cumplimiento igual o superior a un 75% y 1 presenta un porcentaje de cumplimiento de 0%.

A la fecha la sigue siendo como única meta incumplida, la hace parte del componente denominado “Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas concretas para Mitigarlos, y es la siguiente:

-“**Estrategia 3. Adopción de una declaración de compromisos éticos.** Crear una cultura de compromiso en cuanto a comportamientos éticos, mediante la sensibilización con miras al cumplimiento de los valores institucionales, y la realización de campañas en temas relacionados con anticorrupción.”

3. El presente seguimiento, con corte a agosto 30 de 2014 evidencia que la entidad cumple con excelencia en el cumplimiento de las metas propuestas mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, ya que el grado de avance en el cumplimiento de las mismas a dicha fecha, arroja un resultado de cumplimiento del 90%.

6. RECOMENDACIONES

Continuar con el avance de las metas que tienen grado de implementación 75% o más, e implementar la meta con cumplimiento cero, antes de finalizarse la presente vigencia.



GERMAN DARIO VELEZ OCAMPO
Gerente



ANGELA LÓPEZ ARBELAEZ
Asesora de Control Interno

Se anexa matriz de seguimiento a la fecha agosto 30, a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2014.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2014								
Entidad: Empresa de Servicios Públicos de San Jose de la Marinilla								
COMPO- NENTE		Estrategia o Meta	Responsables	Estado de la Actividad (%)	CRONOGRAMA			ANOTACIONES
					ABRIL	AGOS	DICIE.	
Estrategias Identificación de riesgos Anticorrupción	1	Identificación de los riesgos de corrupción	Calidad y responsables de todos los procesos	100	X	X		1. La Entidad tiene identificados e incluidos en el mapa de riesgos de la entidad, los riesgos anticorrupción. 2. La empresa cuenta con un política de control de riesgos. 3. La Empresa no cuenta con una declaración de compromisos Éticos. 4. Desde la Coordinación Adivta, permanente se socializan los principios valores y se incentivan los grupos de trabajo. se recomienda que esta responsabilidad también sea de los jefes de las diferentes áreas. 5. La Empresa adelanta un proceso de depuración y codificación de la documentación, que será objeto de seguimiento con la actualización del MECI, en su eje transversal.
	2	Elaboración de una Política de Administración de los riesgos anticorrupción	Responsables de todos los procesos	100	X	X		
	3	Adopción de una declaración de compromisos éticos	Gerencia	0	X	X		
	4	Socialización, Adopción y Aplicación del código de ética	Gerencia y Coordinación Administrativa y Financiera	100	X	X		
	5	Manejar adecuadamente los programas de gestión documental y los archivos	Coordinación Administrativa y Financiera	75	X	X		
Estrategias de Simplificación y Racionalización de Trámites	1	Identificar los trámites y evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.	Coordinación Administrativa y Financiera	100	X	X		1. La Empresa ha determinado que no tiene trámites innecesarios, pues los que se tienen son los legales mínimos. 2. 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. 3. 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
	2	Simplificación de procedimientos internos	Gerencia y Coordinación Administrativa y Financiera	100	X	X		
	3	Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el ciudadano	Gerencia y comunicaciones	100	X	X		
	4	Fomentar la solidaridad como vocación de servicio con los ciudadanos, en las conductas de los funcionarios	Gerencia y Coordinación Administrativa y Financiera	100	X	X		

	5	Difundir la utilización de la Página Web www.espamarinilla.gov.co , y del correo electrónico pqr@espamarinilla.gov.co	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	75				anotar que la relación con la comunidad a través de las redes sociales está siendo muy progresivo. 4. Esto se recalca a los servidores de la Empresa permanentemente, en todos los espacios donde sea posible. 5. La entidad incentiva a la utilización tanto del sitio Web, como del buzón de sugerencias, quejas y reclamos.
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	75	X	X		1. La ESPA realiza rendición de cuentas ante el Concejo Municipal, 2 veces en el año, e igualmente en diferentes espacios en conjunto con la alcaldía, además del videoclic que se transmite cada mes por el canal comunitario.- En el momento la entidad está haciendo seguimiento a su plan de acción para el 2014, cuyos indicadores serán publicados en la página Web. 2. A partir de las redes sociales se interactúa permanentemente con los ciudadanos. 3. La entidad permanentemente incentiva a la utilización tanto del sitio Web, como del buzón de sugerencias, quejas y reclamos. 4. Los procesos contractuales no se rigen por la Ley 80, los contratos se publican en debida forma. 5. La ESPA participa en todas las Audiencias públicas de rendición de cuentas del Municipio, para hacer la rendición de cuentas anual, e igualmente en las cesiones del Concejo en las cuales es requerida la Empresa para tal fin.
	2	Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones	Gerencia y Comunicaciones	100	X	X		
	3	Publicación y actualización en la página Web de temas relacionados con los planes, programas y presupuesto de la Empresa.	Gerencia y Comunicaciones	75	X	X		
	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	N/A	X	X		
	5	Incluir la rendición de cuentas de la ESPA En las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio.	Gerencia y Comunicaciones	100	X	X		
Estrategias para mejorar la atención al ciudadano.	1	Promover el procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web	Comunicaciones	100	X	X		1. La Entidad hace publicidad permanente por redes sociales, pero ha sido difícil culturizar la utilización del buzón de la página Web, sin embargo se continúa con la tarea. 2. Cada año la entidad realiza una encuesta de satisfacción en todo el Municipio con la finalidad de medir la satisfacción ciudadana. 3. Para el mes que viene, la entidad colocará en las facturas los derechos y los deberes de los usuarios, e igualmente luego de que la factura sea entregada, se le dará fuerza al tema por medios de comunicación. Igualmente, cuando los usuarios
	2	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Coordinación Administrativa y Financiera, y Comunicaciones	100	X	X		
	3	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre sus derechos como usuarios.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	100	X	X		
	4	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	Gerencia y Comunicaciones	100	X	X		

	5	Colocar un buzón de sugerencias en la sede principal de la ESPA.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	100	X	X	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 adelanta el proceso para la adquisición de un buzón de sugerencias. 6. Todas las peticiones, quejas reclamos se gestionan dando cumplimiento al Dcto 2641 de 2012.
	6	La gestión, trámite y control de las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, se hará conforme al Decreto 2641 de 2012.	Coordinación Administrativa Financiera	100			
Seguimiento de la Estrategia.			German Dario Velez O. Gerente	Firma			Ángela López Arbeláez Asesora de Control Interno