

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

**ADOPTADO MEDIANTE RESOLUCIÓN No.014 ENERO 28 DE 2016**

**(Enero – Abril)**

**VIGENCIA 2016**

**JOSÉ JULIAN DUQUE GIRALDO**

**Asesor de Control Interno**

**Septiembre de 2016**

## 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 31 de Agosto de 2016.

### 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, teniendo en cuenta que en el mes de enero del 2016 el gobierno nacional expidió el decreto 124 del 2016, mediante el cual se reglamentaba la nueva metodología y componentes mínimos que deberán contener los planes anticorrupción y de atención al ciudadano, por ello la gerencia de la entidad expidió RESOLUCIÓN No.014 ENERO 28 DE 2016 “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 2016”

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 Marinilla.

#### 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 Marinilla, con corte a 31 de Agosto del 2016.

## 2. ALCANCE

Para efectos de la auditoría se tuvo en cuenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado mediante RESOLUCIÓN No.014 ENERO 28 DE 2016, con corte a Agosto 31 de este mismo año, las actividades realizadas por todas las dependencias involucradas en el cumplimiento de actividades del plan.

## 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 V2”**, 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 Peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

Dicho documento es parte integrante del Decreto 124 de 2016, Por el cual se reglamentan los artículos mencionados.

La herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye Seis 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 Mecanismos de Atención 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.

**El Quinto componente**, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Y El Sexto y Último Componente** Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción

#### 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 o su equivalente, dicha responsabilidad es de cumplimiento por parte de la Gerencia de la Entidad en apoyo de la Oficina Asesora de Control Interno.

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 V2” 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 Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla “ESPA ESP” se publican los seguimientos en la página web: [www.espamarinilla.gov.co](http://www.espamarinilla.gov.co) específicamente en el siguiente link:

<http://espamarinilla.gov.co/sgc/nuestro-control-interno/category/56-plan-anticorrupcion>

#### 5. OBSERVACIONES

5.1. La Empresa de Servicios Públicos de San José de la Marinilla, adoptó mediante RESOLUCIÓN No.014 ENERO 28 DE 2016, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016”, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Entidad desde esa misma fecha. El mismo contempla 30 metas para la vigencia 2016.

5.2. Al 31 de Agosto del 2016 se ha dado cumplimiento a las metas así:

- 11 Metas están en un porcentaje de cumplimiento del 100%
- 16 Metas están en un porcentaje de cumplimiento entre el 66% y el 95%.

- 1 Meta está en un porcentaje de cumplimiento del 50%.
- 2 presentan un porcentaje de cumplimiento de 0%.

Las metas de cumplimiento 0%, hacen parte ambas: del componente 3 Rendición de Cuentas”, y son las siguientes:

**Estrategia 3.1** Estructurar la rendición de cuentas, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado.

**Estrategia 3.2** Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la rendición de Cuentas.

Ambas actividades no se han desarrollado porque se tienen planeadas para el último cuatrimestre del año, pues la rendición de cuentas se hace con el consolidado de la vigencia.

5.3. El presente seguimiento con corte al 31 de Agosto del 2016 evidencia que la entidad cumplió con el avance del 100% en la ejecución de actividades del 37% de las metas, que 54% de las metas están en un porcentaje de cumplimiento entre el 66% y el 95%, que el 3% de las metas están en un 50% y que solamente el 6% no tienen ningún grado de avance. El grado de avance en el cumplimiento de las metas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016 a dicha fecha arroja un resultado del 481.97% para el Segundo cuatrimestre del año 2016.

## 6. RECOMENDACIONES

Para el restante cuatrimestre del año 2016, se debe continuar con el avance de las actividades que aún no están desarrolladas en un 100%, hacer seguimiento a las actividades que se cumplieron en su totalidad, y estructurar la rendición de cuentas para dar cumplimiento a estas dos actividades que están en un porcentaje del 0% en su cumplimiento.

(Documento original Firmado)

JOSÉ JULIAN DUQUE GIRALDO  
Asesor de Control Interno

Se anexa matriz de seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2016, con corte al 31 de Agosto del 2016.

**SEGUIMIENTO 2 AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
(CUATRIMESTRE MAYO- AGOSTO)**

**Empresa de Servicios Públicos de San José de La Marinilla ESP.**

COMPONENTE	ESTRATEGIA Ò META	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO (%)	ACTIVIDADES REALIZADAS	CUMPLIMIENTO (%)	ACTIVIDADES REALIZADAS
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Continuar con la Identificación de los riesgos de corrupción	Calidad y responsables de todos los procesos	33%	Se hace monitoreo constante para mitigar los riesgos de corrupción.	66%	Se hace monitoreo constante para mitigar los riesgos de corrupción.
	Socializar la Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.	Responsables de todos los procesos	100%	Socialización política el día 14 de Abril a todos los funcionarios	100%	Socialización política el día 14 de Abril a todos los funcionarios
	Adopción de una declaración de compromisos éticos	Gerencia	100%	Resolución 103 del 2012 donde se adopta la política.	100%	Resolución 103 del 2012 donde se adopta la política.
	Revisar y Actualizar el Mapa de Riesgos Anticorrupción	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	33%	Con el sistema de gestión de la calidad se trabaja ingresando a la matriz de riesgos los riesgos anticorrupción con el fin de monitorearlos y minimizar los factores de riesgos.	66%	Con el sistema de gestión de la calidad se trabaja ingresando a la matriz de riesgos los riesgos anticorrupción con el fin de monitorearlos y minimizar los factores de riesgos.
	Socialización y Divulgación Permanente del Código de Ética	Coordinación Administrativa Financiera	100%	Se hace con los procesos de inducción a nuevo personal y reintroducción al personal y Socialización Código el día 14 de Abril a	100%	Se hace con los procesos de inducción a nuevo personal y reintroducción al personal y Socialización Código el día 14 de Abril a

				todos los funcionarios		todos los funcionarios
	Revisar y Mejorar el manejo de los programas de gestión documental y los archivos	Coordinación Administrativa Financiera	100%	Se aprobaron, adoptaron y socializaron las tablas de retención documental y la correspondiente reglamentación de archivo.	100%	Se aprobaron, adoptaron y socializaron las tablas de retención documental y la correspondiente reglamentación de archivo.
SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Adoptar e Implementar la Política Pública de Racionalización de Trámites	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	33%	Los procesos trabajan basados en la ley antitramite	66%	Los procesos trabajan basados en la ley antitramite, se incluyo el pago mediante PSE
	Continuar con la identificación de los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos	Coordinación Administrativa Financiera	33%	El proceso trabaja de acuerdo a los requerimientos de ley.	66%	El proceso trabaja de acuerdo a los requerimientos de ley.
	Continuar Simplificación de procedimientos internos	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	33%	Se busca estandarizar procedimientos de la mano de Gestión de la Calidad.	66%	Se busca estandarizar procedimientos de la mano de Gestión de la Calidad, en compañía del área de Control interno
	Continuar con el Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el ciudadano	Gerencia y comunicaciones	60%	Implementación Campaña Cultura ESPA; Campañas en redes sociales; Capacitación en branding.	90%	Implementación Campaña Cultura ESPA; Campañas en redes sociales; Capacitación en branding, publicaciones en medios escritos

						regionales, y con la implementación del chat en la página web.
	Continuar con el fomento de la solidaridad como vocación de servicio.	Gerencia y Coordinación Administrativa Financiera	33%	Se reconoce los valores de los empleados y se invita a ponerlos al servicio de la comunidad y compañeros de trabajo.	80%	Se reconoce los valores de los empleados y se invita a ponerlos al servicio de la comunidad y compañeros de trabajo, para lo cual se realizó la noche de los mejores, evento que permitió estimular los empleados sobresalientes democráticamente.
	Difundir la utilización de la Página Web <a href="http://www.espamarinilla.gov.co">www.espamarinilla.gov.co</a> , y del correo electrónico <a href="mailto:pqr@espamarinilla.gov.co">pqr@espamarinilla.gov.co</a>	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	70%	A partir del 6 de mayo se inicia el cambio de página web, para facilitar los procesos de conectividad y servicios en línea, cumpliendo con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 Gobierno en Línea; Campañas en redes sociales; Constantemente se hace divulgación de estos	95%	Se realizó la actualización de la página web, otorgando a esta una imagen más moderna y fácil de utilizar en cualquier dispositivo, cumpliendo con los requerimientos de la Ley 1712 de 2014 Gobierno en Línea; Campañas en redes sociales; Constantemente se hace divulgación de estos medios



				medios en respaldo de facturas para que sean utilizados.		en respaldo de facturas para que sean utilizados.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Estructurar la rendición de cuentas, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado.	Gerencia	0%	Se proyecta para el 3 cuatrimestre del año	0%	Se proyecta para el 3 cuatrimestre del año
	Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la rendición de Cuentas.	Gerencia y Comunicaciones	0%	Se proyecta para el 3 cuatrimestre del año	0%	Se proyecta para el 3 cuatrimestre del año
	Publicación y actualización permanente en la página Web	Gerencia y Comunicaciones	100%	Indexaciones tarifarias; Actividades con la comunidad Noticias de interés (renovación ICONTEC, recolección de residuos y mantenimientos); Campañas Fenómeno del Niño y cuidado del agua; Informes sobre IRCA y estado del agua; Celebraciones especiales.	100%	Indexaciones tarifarias; Actividades con la comunidad Noticias de interés (renovación ICONTEC, recolección de residuos y mantenimientos); Campañas Fenómeno del Niño y cuidado del agua; Informes sobre IRCA y estado del agua; Celebraciones especiales.

	Garantizar que todos los procesos contractuales se publiquen oportunamente en la Página WEB, Gestión Transparente y SECOP	Gerencia, Comunicaciones y archivo	33%	Capacitación a todos los funcionarios en el deber e implicaciones que se tiene con la publicación de los procesos contractuales y seguimiento a los mismos.	66%	Continuación de las capacitaciones y sensibilizaciones sobre la necesidad de la debida publicidad de los procesos contractuales.
	Participar en las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio	Gerencia y Comunicaciones	100%	Participación en informe de los Primeros 100 Días del Alcalde Municipal, el domingo 24 de abril de 2016.	100%	Participación en informe de los Primeros 100 Días del Alcalde Municipal, el domingo 24 de abril de 2016.
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigilancia de la Atención al Publico	Gerencia y Control Interno	33%	Seguimiento periódico al desarrollo de las PQRS que se realizan a la entidad.	66%	Publicación del seguimiento periódico a las PQRS y vigilancia mensual de los derechos de petición.
	Promover el procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web	Comunicaciones y PQRS	70%	A partir del 6 de mayo se inicia el cambio de página web, para facilitar los procesos de conectividad y servicios en línea, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno en Línea; Campañas en redes sociales. En	95%	Con la implementación del Chat en línea se está recibiendo en tiempo real cualquier petición, sugerencia, queja y reclamo, incluyéndose esto al mecanismo de presentación de PQRS que tiene habilitado la página web.

				la página web está el link para presentar PQRs.		
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Coordinación Administrativa Financiera, Comunicaciones, Calidad y Comunicaciones	100%	Cada año se realiza la Encuesta de Satisfacción a los usuarios y se atienden las pqr que lleguen.	100%	Cada año se realiza la Encuesta de Satisfacción a los usuarios y se atienden las pqr que lleguen.	
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre sus derechos como usuarios.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	100%	Cartelera Institucional; Página web y respaldos de factura.	100%	Cartelera Institucional; Página web y respaldos de factura.	
Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	Coordinación Administrativa Financiera y Comunicaciones	33%	En reuniones y capacitaciones con el personal se impulsa la cultura ESPA.	66%	Continuación de Implementación de la Cultura ESPA.	
Hacer Seguimiento al buzón de sugerencias ubicado en la sede principal de la ESPA.	Coordinación Administrativa Financiera y PQRS	100%	Semanalmente se revisa el buzón y se realiza el seguimiento a las PQR, y se atienden los requerimientos que hallan.	100%	Semanalmente se revisa el buzón y se realiza el seguimiento a las PQR, y se atienden los requerimientos que hallan.	
La gestión, trámite y control de las sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, se hará conforme al Decreto 124 de	Coordinación Administrativa Financiera y PQRS	33%	Se da cumplimiento según la normatividad conforme al decreto.	66%	Se da cumplimiento según la normatividad conforme al decreto.	

	2016.					
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	<p>Transparencia Activa: El área de Comunicaciones garantizará la disponibilidad de información a través de medios Físicos y Electrónicos</p>	Comunicaciones	33%	<p>A través de los siguientes medios se realiza la difusión de la información: Página web, redes sociales Facebook y Twitter; Volantes; Respaldo de factura; Perifoneo barriales; Pauta en periódico El Marinillo y Marinilla al Día; Pauta en revista; Cuñas en emisora Galáctica Estéreo.</p>	66%	<p>A través de los siguientes medios se realiza la difusión de la información: Página web, redes sociales Facebook y Twitter; Volantes; Respaldo de factura; Perifoneo barriales; Pauta en periódico El Marinillo y Marinilla al Día; Pauta en revista; Cuñas en emisora Galáctica Estéreo.</p>
	<p>Transparencia Pasiva La Oficina de PQRS recibirá la solicitud de acceso a la información correspondiente</p>	Oficina PQRS	33%	<p>Se atienden todas las PQRS que presentan los usuarios y se responde dentro de los términos de Ley.</p>	66%	<p>Se atienden todas las PQRS que presentan los usuarios y se responde dentro de los términos de Ley, se informó al personal competente de la existencia del decreto 1166</p>

						del 2016.
	Instrumentos de Gestión de la Comunicación El área de archivo e encargara de llevar el inventario de activos de información, el área de comunicaciones realizara el esquema de publicación de información y el área administrativa en conjunto con el área de archivo realizara el índice de información Clasificada y Reservada.	Archivo, Comunicaciones y Coordinación Administrativa.	33%	En el año 2015 en acompañamiento de la Alcaldía Municipal se inició con la apertura de la base de datos abiertos para el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación y a la fecha se mantiene con la documentación establecida por la Ley 1712 de 2014, de manera organizada, salvaguardada y publicada.	66%	En el año 2015 en acompañamiento de la Alcaldía Municipal se inició con la apertura de la base de datos abiertos para el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación y a la fecha se mantiene con la documentación establecida por la Ley 1712 de 2014, de manera organizada, salvaguardada y publicada.

	<p>Criterio Diferencial de Accesibilidad</p> <p>El área de comunicaciones divulgará las información de tal manera que sea Comprensible, de Fácil Acceso físico y en diferentes idiomas o lenguas si se determina su necesidad y pertinencia</p>	Comunicaciones	100%	<p>La información cumple 5 criterios: Qué, Cómo, Cuándo, Dónde y Por qué. Se maneja en español (por la tipología de usuario).</p>	100%	<p>La información cumple 5 criterios: Qué, Cómo, Cuándo, Dónde y Por qué. Se maneja en español (por la tipología de usuario).</p>
	<p>Monitoreo El área de PQRS elaborará un informe semestral</p>	PQRS	33%	<p>Se hace seguimiento periódico con su respectivo informe.</p>	50%	<p>Se elaboró el informe del primer semestre del año y se publico</p>
<p>INICIATIVAS ADICIONALES</p>	<p>Código de Ética: Cada uno de los directores de área debe continuar con la difusión y promoción de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos</p>	Directores de Área	100%	<p>Difusión código de ética 14 de Abril del 2016</p>	100%	<p>Difusión código de ética 14 de Abril del 2016</p>