INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA PRESENTACION	Diciembre 30 de 2021	PERIODO INFORMADO	Septiembre a Diciembre de 2021

I. NORMATIVIDAD

Decreto No 124 de 2016 *"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*
Decreto No 1081 de 2015*, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".* Art .2.1.4.1 y Siguientes
Ley 1712 de 2014. *Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. Artículo 9° Literal g. Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*
Decreto No 2641 DE 2012 *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".*
Ley 1474 de 2011.*" Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*
Artículo No 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
Artículo No 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad…Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Ley 019 de 2012: *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*

Herramientas:

Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2. 2015

Guía para la gestión del riesgo de corrupción. 2015.

***Resolución 1099 de Octubre de 2017**, establece los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la Política de Racionalización de trámites, definiendo el objeto, procedimientos, impacto regulatorio, monitoreo y seguimiento a la estrategia.*

***Guía Metodológica de Racionalización de Trámites, emitida por el DAFP de Diciembre de 2017**, orienta metodológicamente a las entidades en el análisis de los procesos y procedimientos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites.*

Decreto No 338 del 04 de Marzo de 2019. Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción.

Decreto 2106 de 2019. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública" *ARTÍCULO 4. Estrategia Anti-trámites. La estrategia Anti-trámites de que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 deberá registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y será exigible a todas las autoridades. En la formulación de la estrategia antitrámites las autoridades deberán generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia*

***Resolución Interna N° 032 de 2020 de enero 31 de 2020**"Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., para la vigencia 2020.*

***Ley 2013 de Diciembre de 2019**.* "POR MEDIO DEL CUAL SE BUSCA GARANTIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD MEDIANTE LA PUBLICACIÓN DE LAS DECLARACIONES DE BIENES, RENTA Y EL REGISTRO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS",

***Resolucion No 1519 del 24 de Agosto de 2020**. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. ARTICULO 23. INCENTIVOS PARA EL CIUDADANO. Los ciudadanos que realicen los trámites en línea podrán recibir un incentivo o valor agregado, que deberá ser fijado por la entidad responsable del trámite mediante acto (administrativo).*

Ley 2052 de Agosto 25 2020. "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN DISPOSICIONES TRANSVERSALES A LA RAMA EJECUTIVA DEL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL Y A LOS PARTICULARES QUE CUMPLAN FUNCIONES PÚBLICAS Y/O ADMINISTRATIVAS, EN RELACIÓN CON LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" Entrada en vigencia 12 meses, periodo transición planeación de ajustes.

Guia para la gestión del Riesgo y Diseño de Controles diciembre de 2020, Departamento Administrativo de la Función Pública.

20210106. Herramientas para la Construcción del PAAC, emitido por el DAFP. Estas dos herramientas fueron entregadas por la Función Publica en el marco de la asesoría y acompañamiento para que se incluya en la planificación del PAAC de la vigencia 2022.

Herramienta para Construir el PAAC: 1. Herramienta para Construir el PAAC y 2. Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (Este formato sugerido corresponde al cronograma que se debe publicar para que la ciudadanía conozca los espacios que se van a realizar).

II. OBJETIVO

Generar un informe que determine el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, como estrategia de lucha contra la corrupción y de mejora de atención al ciudadano, identificando el nivel de cumplimiento, las observaciones asociadas al nivel de cumplimiento y las oportunidades de mejoramiento en cada uno de los componentes monitoreados acorde con las evidencias soportadas con base en la evaluación de la Dirección de Planeación del Tercer y último cuatrimestre de la vigencia 2021 y en las actas de asesoría suscritas por los líderes y responsables de las actividades del Plan.

III. ALCANCE

a) Gestión del Riesgo de Corrupción.
b) Racionalización de Trámites.
c) Rendición de Cuentas.
d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
f) Otras Iniciativas

IV. FUENTE DEL DATO

Evidencias soportadas y remitidas por la Segunda Línea de Defensa, evidencias cargadas en la carpeta Compartida (evidencias remitidas a la Dirección de Planeación por parte de cada uno de los responsables de la meta en el rol de Primera Línea de Defensa) y verificación en el aplicativo SUIT del estado de los Trámites y actas de asesoría y verificación de la Dirección de Control de Gestión y Responsables de las actividades del Plan.

V. INFORME

La Dirección Control de Gestión, una vez verificado el cumplimiento y la efectividad de las actividades de control del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con base en las evidencias disponibles consolida los siguientes resultados, para un consolidado anual del **93%**, encontrándose una mejora significativa con relación a la vigencia anterior lo que denota compromiso por parte de todos los involucrados.

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.		
FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021		
FECHA DE CORTE		Diciembrel 30 de 2021
FECHA DE PUBLICACIÓN		Enero de 2021
N°	COMPONENTE	% CUMPLIMIENTO
1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	100%
2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	92%
3	RENDICION DE CUENTAS	70%
4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	95%
5	MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	100%
6	OTRAS ESTRATEGIAS	100%
TOTAL CONSOLIDADO		**93%**
La evaluación evidencia al corte Diciembre de 2021 un 93% frente a un estandar del 100%		

1. *Mapa de Riesgos Anticorrupción: 100%.*

Se identificaron dos riesgos en el mapa de Riesgos Institucional:

- **Actividad No 1**. El primero asociado al Incumplimiento del requisito legal Ley 2013 de 2019, y el seguimiento al reporte de 2020, para el Registro de la información por parte de los servidores públicos en el SIGEP y Conflictos de Interés, cuya actividad de control es realizar verificación periódica del reporte por parte de servidores públicos y contratistas en el SIGEP, así como del cargue de registros para la gestión de conflictos de interés.

Cumple al 100% se cuenta con evidencias de gestión y se felicita a las trabajadoras oficiales lideres de la actividad, quienes asumieron con total compromiso la gestión encomendada, Yinoris Navarro y Carolina Gonzalez, situación verificada por la Dirección de Control de Gestión:

Empleados públicos Nivel Directivo: se evidencia la sensibilización a directivos en instancia del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno por la Directora de Control de Gestión, por parte de talento humano y Secretaria General instando al cumplimiento del registro correspondiente a la vigencia 2019, del cual se logra el 100% de cumplimiento, de igual forma para la vigencia 2021, se encuentra que se reporta total cumplimiento.

Contratistas: En Contratación se emitieron las Circulares y se controló el requisito y en la verificación del proceso se reporta un nivel de cumplimiento del **100%**

- **Actividad No 2.** La segunda actividad de Control se enuncia como: Mínimo una actividad trimestral soportada con los servidores públicos (Ficha técnica de la actividad, acta de asistencia y consolidación de resultados con encuesta a servidores), se reporta un avance del **100%**, se soporta con ficha de la actividad,

acta de asistencia y consolidación de resultados en encuesta de servidores públicos.

2. *Racionalización de Trámites: 92%*

Para este componente se plantearon tres actividades en el Plan, correspondientes a los números:

- **Actividad No 3.** Plan de Racionalización registrado en el SUI. Cumple, se aprueba Plan en instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se verifica su registro en la plataforma SUIT. **100%**
- **Actividad No 4.** Se evalúa en el SUIT con cumplimiento, sin embargo, se identifican oportunidades de mejora como la reinducción a los colaboradores y usuarios a fin de sensibilizar en la mejora institucional en cuanto al tema de trámites. La Dirección de Control de Gestión realizó sesión de verificación en la Subgerencia comercial de los trámites en racionalización, con el objeto de hacer control preventivo al estado del plan de trabajo de cada trámite. De los seis elementos del plan de trabajo, se requiere fortalecer su registro quedando aún pendiente la evaluación con la satisfacción de cada uno de los trámites. **80%**
- **Actividad No 5.** Mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIT). Se aportan evidencias de registro, pendiente actos administrativos acorde con los compromisos asumidos en el CIGyD. En cuanto al Administrador de Gestión cumple parcialmente 20%, ya que no se soporta la evaluación de cada uno de los trámites. **95%**

3. *Rendición de Cuentas: 70%*

Para este componente se asumieron las actividades No 6 al No 9:

- **Actividad No 6**. Definir plan de trabajo para la implementación de la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020.

Es así, como la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. en cumplimiento de la Ley 2052 de 2020 define para la vigencia 2021, las siguientes actividades:

	Actividad	Meta producto	Responsable	Plazo
1	Implementar estrategia de racionalización de trámites 2021 en el SUIT	Plan de trabajo y reporte consolidado de implementación de la estrategia de racionalizacion de trámites generado por el SUIT	Subgerente Comercial Director de Planificación Empresarial	30-06-2021
2	Actualizar los trámites en el SUIT	Registros actualizados de tramites en el SUIT (Trámites registrados en el SUIT / Trámites definidos por resolución)	Director de Planificación Empresarial Profesional III - Sistemas de Gestión Profesional III – Atención al usuario	30-11-2021
3	Designar lider en la Subgerencia Comercial como responsable de implementar las politicas que incidan en la relación Empresa Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Lider designado formalmente	Gerente	30-06-2021
4	Formación en Lenguaje Claro a los servidores públicos (100% Subgerencia Comercial)	1 jornada de capacitación servidores públicos	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional I RSE	30-11-2021
5	Diseñar Guia de Lenguaje Claro de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P	Guia de Lenguaje Claro aprobada – Acta CIGD	Profesional I RSE	30-11-2021

Se hace necesario para esta actividad que se incluya en el seguimiento y evaluación de las líneas de defensa su nivel de cumplimiento a fin de evaluar su efectividad. Aplica el **80%**, teniendo en cuenta que aún cuando se reporta cumplimiento de la Dirección de Planificación del 100%, es importante tener en cuenta que el plan aprobado no implica el

cumplimiento de la normativa en su totalidad para la cual venció su término de implementación en Agosto de 2021, por lo que es una prioridad que los involucrados elaboren una lista de chequeo con todos los requisitos legales a implementar e identifiquen las actividades, los recursos, presupuesto, roles y responsabilidades para asegurar el cumplimiento de la Ley, este plan se había recomendado tener listo para aprobar a 30 de noviembre de 2021 el plan de la vigencia 2022, sin embargo no se acató la recomendación y deberá ser implementado con base en el hallazgo levantado al proceso Gestión Informática.

- **Actividad No 7.** Implementar plan de participación ciudadana y Gestión Social (monitoreo trimestral)

El plan fue presentado en instancia del CIGyD, a las observaciones se le solicitó ajuste y fue aprobado en CICCI. Se solicita informe de la gestión realizada durante la aprobación del documento para estimar avance. Se recomienda al Profesional RSE reportar evidencias acordes con las unidades de medida del plan y soportar con fichas técnicas de la capacitación, listas de asistencia y evaluación de impacto. No se aportan todas las evidencias acordes con el Plan Evaluado, califica **50%.**

Teniendo en cuenta las recomendaciones de función pública, se sugiere revisión de la caja de herramientas y las plantillas asociadas al componente de PAAC.

- **Actividad No 8.** Implementar mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos y hacerles seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos. (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral y evidencias).

Se aprueba el documento, sin embrago no se soporta implementación del total de los mecanismos de rendición de cuentas enunciados con un informe que permita identificar cobertura, temas, cronogramas, impacto, conclusiones y recomendaciones de mejora para el fortalecimiento de la relación Empresa/Ciudadano, por lo que esta actividad califica cero **50%**.

- **Actividad No 9**. Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas. Se anexa soporte en el cual se rinde cuentas en 2021, sobre la vigencia 2020 por parte del Gerente General con los resultados de la vigencia en mención. Cumple al **100%**

4. **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: 95%**

- **Actividad No 10.** Implementar un sistema de gestión de PQRSD que permita asignar un único número de radicado para las PQRSD al ciudadano y hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna. Validar con acciones del PGyR. **80%**

Se soporta implementación del software Documental, adicional a esto se evidencia integración de los canales de atención como ventanilla de atención, ventanilla de radicación, Call center, página web, chat, formulario electrónico, correo electrónico, se

aclara que lo informes de implementación que eran los entregables no se realizaron de manera trimestral.

Se aprueba el Manual de PQRSD que asegura roles y responsabilidades para cada ítem es decir PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, roles y responsabilidades en el cargue para asegurar completitud de los datos especialmente los asociados a reclamaciones operativas, así como el control del cargue para asegurar calidad de los datos y generar las alertas con respecto a la oportunidad de respuesta, de igual forma como la generación de informes que viabilicen análisis oportuno para la toma de decisiones. En la vigencia 2022 se deben ajustar los anexos del Manual y fortalecer la oportunidad en los reportes y análisis de resultados en todas las líneas de defensa involucradas.

- **Actividad No 11.** Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a servidores y contratistas sobre política de servicio al ciudadano. **100%.**

Se soportan las dos capacitaciones de la política de servicio al ciudadano realizada a los contratistas y personal interno de la empresa. Se adjunta informe de la capacitación donde se soporta con imágenes, evaluación de impacto, Ficha técnica y tabulación de evaluaciones.

- **Actividad No 12.** Cualificar la estrategia de participación ciudadana de la entidad mediante la capacitación de sus grupos de valor en temas de participación ciudadana y control social.**100%**

Se adjuntan soportes, evidenciando cumplimiento.

- **Actividad No 13.** Formación en Lenguaje Claro a los servidores públicos (100% Subgerencia Comercial). **100%.**

Se evidencia capacitación del 06 de abril y 01 de septiembre de 2021, soportadas con acta de asistencia, encuestas, tabulación de encuestas, evaluación de impacto y diapositivas.

5. **Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información: 100%**

- **Actividad No 14.** Controlar permanentemente la actualización de la Página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG. Acorde con matriz Procuraduría. **100%**

Efectivamente cumple con la meta, los procesos soportan con actas de comité primario una por cada semestre y chequeo en la matriz HITA, se verifica cada uno de los Ítems en la web y se videncia que Estrategias de Rendición de cuentas queda pendiente por publicar, actividad en cabeza del proceso de Planificación y Gestión Integral.

Se debe asegurar que para la construcción del nuevo PAAC se realice el **diagnostico con la nueva normativa Resolución No 1519 del 24 de Agosto de 2020.**

6. ***Otras Iniciativas:*** *Se asociaron al cronograma de trabajo para el cumplimiento de la Ley 2013.* ***100%***

- ***Actividad No 15***. Definir la dependencia para orientar legal o técnicamente a los servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos, en la declaración de conflictos de intereses o decisión de impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades. **100%**

Cumple gracias a la designación de la responsabilidad en la Dependencia de Secretaria General y Gestión Jurídica en instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- ***Actividad No 16***. Organizar e implementar un canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir los impedimentos o recusaciones. **100%**

Se dio cumplimiento al requerimiento. Se recomienda socializar la existencia del canal para su uso.

- ***Actividad No 17***. Ajustar anexos del manual de contratación de la entidad con orientaciones para que los servidores y contratistas realicen su declaración de conflictos de intereses. **100%**

Se considera cumplimiento del 100% en atención al ejercicio de sensibilización y exigencia realizado en los procesos de contratación y talento humano para asegurar cumplimiento. Se ajustaron formatos de verificación de requisitos en expediente contractual.

- ***Actividad No 18***. Establecer el procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.**100%**

Procedimiento aprobado y verificado por control de Gestión.

- ***Actividad No 19***. Realizar campañas de sensibilización relacionadas con los temas de código de Integridad y conflicto de intereses. **100%**

Se soporta gestión a través de diferentes canales de comunicación liderados por talento humano, reportados en el informe de la Dirección de Planificación.

- ***Actividad No 20.*** Realizar capacitación sobre el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.

Se soporta actividad con evidencias liderada por la Secretaria General **100%**

- ***Actividad No 21***. Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.

Verificado el listado de colaboradores, se encuentra un cumplimiento del **100%** de cumplimiento, además se adjunta certificación de la subgerencia administrativa y financiera donde se plasma que 103 servidores públicos fueron certificados en el curso

virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.

- ***Actividad No 22***. Garantizar que el 100% de servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.

En la verificación de efectividad se encuentra un nivel de cumplimiento del **99%,** en atención que de los 106 contratos suscritos, 1 contratista no efectuó el registro; los Directivos registraron un 100% de cumplimiento.

- ***Actividad No 23***. Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido tramite. Informe.

Se anexa certificación de verificación correspondiente al segundo semestre y se soporta con informe II semestre vigencia 2021. **100%**

CONCLUSIONES

1. Se presenta un avance global del Plan Anticorrupción del 93% considerándose como un buen nivel de cumplimento evidenciándose un alto nivel de compromiso con los compromisos asumidos.
2. Se evidencia la gestión para cumplir con el reporte de conflictos de interés como una de las acciones realizadas como recomendación del DAFP con base en los resultados FURAG, las cuales fueron incluidas como estrategias adicionales con un buen nivel de cumplimiento al corte del presente informe.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los procesos y lideres atender las recomendaciones que de manera oportuna viene realizando la tercera línea de defensa para que en instancia de los comités primarios se gestione el cumplimiento.

2. Se requiere a la segunda línea de defensa un trabajo más integral de acompañamiento con los responsables de las actividades, así como el cargue de evidencias que soporten el nivel de cumplimiento aportado en el informe de seguimiento, este seguimiento debe ser más continuo y se recomienda un asesoramiento práctico que permita evidenciar el soporte brindado.

3. Con el objeto de asegurar el cumplimiento del PAAC, se recomienda realizar cronograma de trabajo con los responsables de las metas para asegurar cumplimiento y simultáneamente dar inicio a la planificación y construcción del PAAC bajo el liderazgo de la Segunda Línea de Defensa la Dirección de Planificación, tal y como recomendó la Doctora Sonia Muñoz del DAFP en el espacio de reunión de los Directivos y Dafp con las herramientas suministradas,

las cuales fueron recepcionada por las Direcciones y a su vez compartidas con los involucrados.

Se anexan en medio digital herramientas:

3.1 Herramienta para Construir el PAAC

3.2 Cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas (Este formato sugerido corresponde al cronograma que se debe publicar para que la ciudadanía conozca los espacios que se van a realizar).

3.3 Plantillas que facilita la gestión de las actividades en el marco del ciclo de la atención al ciudadano:

- Plantilla Racionalización.
- Plantilla Servicio al Ciudadano
- Plantilla Participación Ciudadana
- Plantilla Conflictos de Interés

CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJIA
Directora de Control de Gestión

Se anexan:

1. Un (01) folio que soportan la matriz de actividades evaluadas.

Con copia a: Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y al Profesional III de Sistemas para Publicación Web.

09-05

SISTEMA DE GESTION

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Código: CGE-FR-013
Página: 1
Versión: 1
Vigente a partir de: 26-01-2017

FASE DE SEGUIMIENTO: ENERO-ABRIL ___ MAYO-AGOSTO ___ SEPTIEMBRE-DICIEMBRE: _X_
FECHA DE PUBLICACIÓN:
VIGENCIA: 2021

No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES	% AVANCE	PROM	RECOMENDACIONES DGE
1	I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRPUCIÓN	Incumplimiento del requisito legal Ley 2013 de 2019, para el Registro de la información por parte de los servidores públicos en el SIGEP y Conflictos de Interés	Dos informes elaborados	Se evidencian los dos informes relacionados como meta, donde se realiza análisis del reporte de información en el SIGEP y conflicto de Interés , informe donde se compara con los soportes de la historia laboral	100%	100%	Cumple a satisfaccion el compromiso se debe continuar con el control y la exigencia evidenciados en la Vigencia.
2		Posibilidad de que se presenten reiterados incumplimientos a los deberes por parte de los servidores públicos por acción indebida u omisión.	4 capacitaciones relizadas	Se reportan 4 capacitaciones de fecha : mayo 28 de 2021, junio 29 de 2021, 21 de septiembre de 2021, 25 de noviembre 2021, cada una de estas soportadascon una ficha técnica de la actividad, acta de asistencia y consolidación de resultados con encuesta a servidores)	100%		Se requiere continuar con sensibilizacion a servidores publicos, aunado al programa de transparencia que debemos implementar.
3	II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Definir plan de racionalización de trámites SUIT vigencia 2020	Plan de racionalización registrado en el Sistema Único de Trámites	Plan de racionalización registrado en el Sistema Único de Trámites	100%	92%	Se requiere actualizar normativa vigente e implementar plan de trabajo a corto mediano y largo plazo con la iudentificacion de los recursos necesarios para su implementacion. Se requiere fortalecer la documentacion de los tramites, realizando una revision de cada uno de los tramites institucionales, validando la normativa vigente y especialmente evaluando la satisfaccion por tipo de tramite con muestras representativas.
4		Implementar estrategías de racionalización de acuerdo al plan de trabajo definido para cada trámite, el cual debe contener: 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Se mantiene calificación del trimestre anterior , no se evidencia el cierre de las encuestas a la ciudadanía sobre los trámites racionalizados	Se mantiene calificación del trimestre anterior , no se evidencia el cierre de las encuestas a la ciudadanía sobre los trámites racionalizados	80%		
5		Mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIT)	SUIT Actualizado	La unidad de medida no es coherente con la actividad. Actualizado de Acuerdo al rol de Administrador de trámites 25%, Gestor de datos de operación 25%, rol de seguimiento 25%. En cuanto al Administrador de Gestión cumple parcialmente 20%, ya que no se soporta la evaluación de cada uno de los trámites	95%		
6	III. RENDICIÓN DE CUENTAS	Definir plan de trabajo para la implementación de la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020		Nuevamente se evalua de acuerdo al cuatrimestre anterior , dado a que no se tuvieron en cuenta las recomendaciones de la Dirección de Control de Gestión para realizar un diagnóstico completo de la normativa vigente, ni se evidencio cierre del plan formulado.	80%	70%	Se hace necesario robustecer el documento Mecanismo de Rendicion de Cuentas acorde con la caja de Herramientas compartida por la Funcion Publica en la planificacion de la vigencia 2022 remitda por la Direccion de Control de Gestion, informacion remitida por el Dafp, en el marco del acompanamiento realizado en la Vigencia 2021
7		Implementar plan de participación ciudadana y Gestión Social (monitoreo trimestral)	Meta incompleta del plan de participación ciudadana y Gestión Social (monitoreo trimestral)	En cuanto a la implementación se evidencia reporte de avance cuantitativo, no se soporta informe cualitativo donde se identifiquen oportunidades de mejora, recomendaciones y conclusiones	50%		
8		Implementar mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos y hacerles seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral y evidencias)	Inplementación no soportada	El documento de rendición de cuentas fue aprobado en instancia del comité de Gestión desempeño acta N° 16 del 23 de diciembre de 2021. No se soporta implementación del total de los mecanismos de rendición de cuentas enunciados con un informe que permita identificar cobertura, temas, cronogramas, impacto, conclusiones y recomendaciones de mejora para el fortalecimeinto de la relacion Empresa/Ciudadano.	50%		
9		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Rendición de cuentas realizada	Se soporta realización de la rendición de cuentas desde el I cuatrimestre de 2021	100%		
10	IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar un sistema de gestión de PQRSD que permita asignar un único número de radicado para las PQRSD al ciudadano y hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna. Validar con acciones del PGyR	Software implementado	Se soporta implementación del software Documental, adicional a esto se evidencia integración de los canales de atención como ventanilla de atención, ventanilla de radicación, Call center, página web, chat, formulario electrónico, correo electrónico, se aclara que lo informes de implementación que eran los entregables no se realizaron de manera trimestral.	80%	95%	Se requiere fortalece analisis de PQRSD, revisar respuestas para evaluar oportunidad y fondo de las mismas De igual forma la presentacion de resultados con analisis y recomendaciones de las Encuestas del
11		Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a servidores y contratistas sobre política de servicio al ciudadano.	capacitaciones realizadas	Se soportan las dos capacitaciones de la política de servicio al ciudadano realizada a contratistas y personal interno de la empresa. Se adjunta informe de la capacitación donde se soporta con imágenes, evaluación de impacto, Ficha técnica y tabulación de evaluaciones	100%		

12		Cualificar la estrategia de participación ciudadana de la entidad mediante la capacitación de sus grupos de valor en temas de participación ciudadana y control social.	capacitación grupos de valor en temas de participación ciudadana y control social	Se adjuntan soportes, evidenciando cumplimiento	100%		Satisfaccion de los usuarios.
13		Formación en Lenguaje Claro a los servidores públicos (100% Subgerencia Comercial)	capacitaciones realizacas	Se evidencia capacitación del 06 de abril y 01 de septiembre de 2021, soportadas con acta de asistencia, encuestas, tabulación de encuestas, evaluación de impacto y diapositivas.	100%		
14	V. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Controlar permanentemente la actualización de la Página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG. Acorde con matriz Procuraduría.	Página Web Actualizada	Efectivamente cumple con la meta, los procesos soportan con actas de comité primario una por cada semestre, se verifica cada uno de los Items en la web y Estrategias de Rendición de cuentas queda pendiente.	100%	100%	Se requiere no solo la elaboracion del comite primario sino la verificacion de la informacion mediante un formato de control, ya que de esta forma se va a verificar el cumplimiento desde la Direccion de Control de Gestion, como un ejercicio continuo de verificacion. Se mantiene incumplimeinto del componente Rendicion de Cuentas.
15	OTRAS ESTRATEGIAS	Definir la dependencia para orientar legal o técnicamente a los servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos, en la declaración de conflictos de intereses o decisión de impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades.	Dependencia asignada	Meta cumplida desde el primer cuatrimestres . Acta N°03 de enero 27 de 2021.	100%	100%	Se evidencia el compromiso de los responsables de las metas, se requiere mantener el compromiso con la Ley 2013 aunado ahora a la construccion del Programa de Transparencia.
16		Organizar e implementar un canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir los impedimentos o recusaciones.	Canal implementado	Se evidencia cumplimiento profesional asignado Dra. Angela Mancera Angarita.	100%		
17		Ajustar anexos del manual de contratación de la entidad con orientaciones para que los servidores y contratistas realicen su declaración de conflictos de intereses	Anexos del manual de contratación con orientaciones	Meta cumplida en el seguimiento anterior	100%		
18		Establecer el procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Procedimiento realizado	procedimiento ya aprobado	100%		
19		Realizar campañas de sensibilización relacionadas con los temas de código de Integridad y conflicto de intereses	Campañas ejecutadas	Se desarrolloóla campaña de la semana de valores del 19 al 23 de abril y camapaña escalera de valores de fecha agosto 30 de 2021. Se adjuntan informes	100%		
20		Realizar capacitación sobre el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Socializaciones realizadas	Debidamente soportadas las dos socializaciones Conflicto de interes/ Impedimento y recusación con fehca noviembre 30 de 2021 y mayo 16 de 2021	100%		
21		Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020 realizado.	Meta cumplida , se soporta su cumplimiento; además se adjunta certificación de la subgerencia administrativa y financiera donde se plasma que 103 servidores públicos fueron certificados en el curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	100%		
22		Garantizar que el 100% de servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública con un porcentaje de avance del 99%	Meta Cumplida en un 99%, dado a que se pudo evidenciar que de los 106 contratos suscritos, 1 no efectuó el registro, por otra parte los Directivos registraron unl 100% de cumplimiento.	99%		
23		Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido tramite	Seguimiento y monitoreo realizado	Meta cumplida se soporta con informe II semestre vigencia 2021	100%		
					93%		