

SEGUIMIENTO N° 3

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
SOPÓ EMSERSOPO E.S.P

15 DE DICIEMBRE DE 2017

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción	RIESGO: Legalización inoportuna de los gastos por concepto de caja menor			
	Legalizar los gastos en el momento que se generan	La legalización de los gastos por concepto de caja menor se estan realizando con mayor oportunidad. No obstante; es adecuado continuar ejerciendo seguimiento y control frente a este compromiso.	100%	Actividad sujeta a seguimiento
	Registrar el visto bueno de los gastos de caja menor por la alta dirección.	El Gerente está aprobando y dando el visto bueno a cada uno de los gastos que se generan por caja menor.	100%	Se está ejerciendo mayor control

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción	RIESGO: Irregularidades entre el suministro contractual de elementos de ferretería y demás elementos requeridos por la Empresa y las entradas y salidas del almacén			
	Ejercer control y supervisión de procesos y procedimientos para las entradas y salidas del almacén.	A pesar de que se está ejerciendo control y seguimiento sobre los suministros, entradas versus las salidas de almacén, la auditoría efectuada en el mes de noviembre por la Oficina de Control Interno, se evidencia el registro de hallazgos por este concepto, los cuales obedecen a la falta de registro de información.	50%	El Proceso de Gestión Financiera y el Auxiliar de almacén e inventarios, están desarrollando un trabajo articulado con el objetivo de ajustar las inconsistencias identificadas en almacén entre ellas: kárdex, ítems físicos, sistematización de la información, entre otros. Este riesgo queda sujeto a seguimiento y tratamiento para la vigencia 2018.
	Autorizar previamente las salidas de material y verificar que su uso corresponda a labores de la empresa.	Las salidas de almacén no registran la firma del Auxiliar de almacén e inventarios ni del Jefe e Oficina Técnica y Operativa, evidenciando desviaciones en el ejercicio de salida de los materiales.	50%	

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción	RIESGO: Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración			
	Solicitar al proveedor HAS SQL la implementación de la seguridad del sistema.	Se ha recibido por parte del proveedor HAS SQL mayor acompañamiento y seguridad con relación al sistema de seguridad en cada uno de los módulos del sistema.	100%	Garantizar la confidencialidad de la información generada en el día a día al interior de la Entidad.
	Ejercer control y seguimiento permanente, a la seguridad del sistema de información.	Desde los diferentes procesos se ha venido ejerciendo mayor control y exigencia con el proveedor de HAS SQL, en cuanto a la seguridad de cada uno de los módulos del sistema. Sintiendo mayor acompañamiento y asesoría por parte del proveedor.	100%	

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción	RIESGO: Deficiencias en el manejo documental y de archivo			
	Evaluar de manera permanente el manejo que se le está dando a la documentación que forma parte integral del archivo institucional.	La Empresa debe fortalecer los procesos relacionados con la gestión documental, toda vez; que no se dispone de herramientas actualizadas que garanticen la funcionalidad del mismo.	66,60%	* Ejecutar el Programa de Gestión Documental en la vigencia 2018. * Actualizar las herramientas que facilitan la implementación del Programa de Gestión Documental.
	Organizar a diario la información generada desde cada uno de los procesos.	Se evidencia que algunos procesos no organizan a diario los documentos que se generan como producto de la operación.	66,60%	* Esta actividad queda sujeta a ejecución y seguimiento en la vigencia 2018.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción	RIESGO: No aplicación de pagos a suscriptores			
	Registrar minuciosa y detalladamente en el sistema los pagos.	El proceso de Gestión Comercial y de Facturación continúa haciendo registros detallados y cuidadosos de los pagos, logrando un mantenimiento en el indicador de facturación correspondiente al 98%.	100%	Actividad permanente y sujeta a seguimiento.
	Hacer revisión periódica del sistema de facturación a usuarios	El seguimiento y control a la facturación es una actividad diaria que viene liderándose desde el Proceso Comercial.	100%	

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción	RIESGO: Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la Entidad.			
	Publicar con oportunidad los trámites en la plataforma SUIT.	A la fecha, la Empresa no presenta un mayor avance en el registro y publicación de los trámites a través de la plataforma SUIT.	7%	* Está pendiente el cargue de los otros trámites de obligatoriedad para las Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios. * Este compromiso debe ejecutarse en la vigencia 2018 desde cada uno de los procesos, dependiendo los trámites que cada uno lidere.
	RIESGO: Ausencia de canales de comunicación			
	Evaluar a través de las encuestas de clima laboral, la efectividad de la comunicación al interior de la Entidad.	El indicador permite confirmar que los funcionarios alcanzan un nivel de percepción positiva de la Empresa que obedece al 95%.	100%	* El resultado permite evidenciar un buen ambiente laboral. * Está pendiente la aplicación de la encuesta de clima laboral con corte a 31 de diciembre de 2017.
Evaluar a través de los planes de mejoramiento e implementación de Acciones correctivas/preventivas y de producto no conforme, el mejoramiento de la efectividad de los canales de comunicación.	Se evidencia mejoramiento en los procesos de comunicación tanto a nivel administrativo como operativo.	100%	Es importante que en la vigencia 2018, se fortalezca el procedimiento de comunicación tanto al interior como al exterior de la Empresa.	

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción	RIESGO: Contratación sin el lleno de los requisitos			
	Ejercer seguimiento periódico al procedimiento pre contractual, contractual y pos contractual.	Desde la Oficina de Gestión Jurídica y Control Interno se ha venido efectuando seguimiento y control a los procesos contractuales suscritos por la Empresa	100%	Está pendiente la auditoría de seguimiento que se efectuará en el presente mes de noviembre.
	Evaluar el proceso de gestión contractual a través de las auditorías internas.	Las desviaciones identificadas durante el proceso de auditoría interna se subsanaron a través de la implementación de acciones correctivas, no obstante; se continua identificando en menor medida el registro inoportuno de firmas en los documentos contractuales.	80%	

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Estrategias de Racionalización	Hacer una revisión minuciosa de los trámites de la Entidad	Se dispone del listado de trámites estandarizados que aplican para la Entidad a nivel Nacional.	100%	Delegar en un funcionario de la Empresa la responsabilidad para ejecutar los procedimientos requeridos para el cargue y publicación de la información relacionada con los trámites.
	Cargar la primera parte de los trámites en la página www.suit.gov.co	A la fecha del presente seguimiento se ha cargado a la página www.suit.gov.co un trámite	7%	
	Cargar la segunda parte de los trámites en la página www.suit.gov.co	La Empresa deberá a inicios de la vigencia 2018, cargar y publicar el 93% de la información correspondiente a los trámites de competencia de EMSERSOPO E.S.P.	0,00%	
	Simplificar, estandarizar, optimizar o eliminar los trámites innecesarios.			
	Validar los trámites simplificados, estandarizados, optimizados o eliminados.			

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Rendición de Cuentas	Publicar en la Página Web de la Entidad los informes, documentos y registros determinados por la normatividad legal vigente.	Se ha venido publicando a través de la Página Web los informes y demás información por parte de algunos procesos.	80%	La Empresa debe verificar y evaluar la información que por ley debe reportar y/o publicar la empresa a través de su página web.
	Asistir y participar activamente en las sesiones convocadas por el Concejo Municipal.	La Empresa ha asistido y participado en las sesiones convocadas por el Concejo Municipal.	100%	
	Rendir los informes solicitados por los Entes de Control	Los informes de competencia de cada proceso se han venido elaborando y reportando a los diferentes Entes de Control.	100%	
	Rendir el Acta Informe de Gestión	Los ex-funcionarios han elaborado y suministrado en forma oportuna el Acta Informe de Gestión.	100%	
	Aplicar encuestas de medición de la gestión institucional y difundir sus resultados: * Encuesta MECI * Encuesta de identificación de necesidades de capacitación, bienestar, seguridad y salud en el trabajo. * Encuesta clima laboral. * Encuesta de satisfacción del cliente.	La Empresa tiene pendiente con corte al segundo semestre de 2017, aplicar la encuesta de identificación de necesidades de capacitación, clima laboral, satisfacción del cliente, bienestar, seguridad y salud en el trabajo, en calidad de insumo para la implementación de los diferentes programas. De otro lado; la encuesta MECI se aplicará en el mes de enero de 2018.	80%	Las encuestas de identificación de necesidades deben aplicarse con mayor oportunidad, a efecto de tener un diagnóstico más real y que garantice la implementación correcta de las estrategias y proyectos de mejora.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Servicio al Ciudadano	Colocar en conocimiento de los usuarios a través de comunicados y la página web www.emsersopo.co , el portafolio de servicios que ofrece la Entidad.	La Empresa por medio de la Asistente Técnica y Secretari de Gerencia y la Técnico en Participación Ciudadana, de Peticiones, Quejas y Reclamos, ha venido prestando la atención personalizada a los usuarios reales y potenciales. Sin embargo; no se evidencia en la página web de la Entidad en el link <i>servicios</i> , información clara y suficiente a cerca de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y otros servicios.	50%	Es pertinente tener mayor difusión del portafolio de servicios de la empresa, a través de la página web.
	Aplicar la "Encuesta de satisfacción del cliente" a través de la cual la Empresa identifica necesidades, expectativas e intereses de los usuarios para gestionar la atención adecuada y oportuna de los servicios, y medir el nivel de satisfacción.	La Empresa se encuentra en alistamiento para la aplicación de la encuesta de satisfacción, a fin de evaluar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la Empresa en el segundo semestre de 2017.	50%	La encuesta debe aplicarse con mayor oportunidad, a fin de evaluar con precisión el periodo evaluado.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Servicio al Ciudadano	Prestar un nivel de servicio a los ciudadanos y grupos de interés con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	Los resultados consolidados permiten evidenciar que los usuarios tiene una percepción positiva promedio del 89% con relación a los criterios determinantes para generar satisfacción en los usuarios.	100%	Se evidencia una percepción positiva con relación a la meta definida para este indicador, confirmando un nivel de satisfacción positivo frente a la prestación de los servicios.
	Atender las PQR'S de conformidad con el procedimiento establecido por calidad.	La Entidad a partir de la Oficina de Participación Ciudadana de Peticiones, Quejas y Reclamos ha venido atendiendo directamente a los usuarios y de otro lado; las PQR'S son direccionadas, resueltas y distribuidas por el proceso competente dentro de los términos definidos por ley y por el procedimiento validad al interior de la Entidad.	100%	

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Servicio al Ciudadano	Publicar a través de la página Web www.emsersopo.co la información generada al interior de la Entidad, permitiendo a las partes interesadas tener conocimiento de la gestión que se realiza desde cada una de las dependencias.	Algunos procesos si han venido publicando la información generada a diario, a pesar de ello; es importante que el total de los procesos conozca la obligatoriedad que existe frente a esta actividad programada.	70%	Se requiere fortalecer el proceso de comunicación y publicación de la información de carácter institucional, garantizando así el derecho de acceso a la información pública l cual obedece a la Ley 1712 de 2014.
	Continuar prestando el servicio de jornada continua a los usuarios, dando prioridad a la atención de PQR'S.	La Empresa actualmente presta el servicio de atención al usuario jornada continua.	100%	La implementación de esta actividad ha generado buena imagen corporativa y se ha facilitado el acceso usuario-Empresa.
	Hacer seguimiento quincenal a las Órdenes de Trabajo, a fin de resolver con oportunidad los requerimientos presentados por los usuarios.	La Oficina de Control Interno continúa haciendo seguimiento semanal a las ordenes de trabajo, generando alertas al Jefe de Oficina Técnica y Operativa dado el caso en que se evidencie atraso en su ejecución.	100%	Los seguimientos han permitido identificar un comportamiento muy variable en la ejecución de las ordenes de trabajo, puntualmente respecto al factor oportunidad.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Servicio al Ciudadano	Incentivar a los usuarios en la utilización del link "PQR" dispuesto en la página Web www.emsersopo.co	El Proceso de Gestión Comercial y Facturación ha venido incentivando a los usuarios frente al uso habitual del link PQR, ubicado en la página web www.emsersopo.co .	100%	El uso del link está sujeto a seguimiento por parte del Proceso de Gestión Comercial y Facturación.
	Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.	La Entidad a partir de cada uno de los procesos ha venido generando las respuestas por los diferentes medios que utilizan los usuarios.	100%	
	Resolver de fondo las causas que den lugar a peticiones, quejas y reclamos, según políticas de operación.	La Entidad ha venido emitiendo desde cada uno de los procesos las respuestas con oportunidad y satisfacción tanto a suscriptores como a las diferentes entidades.	100%	

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Transparencia y Acceso a la Información	Recepcionar las PQR'S en forma verbal y escrita, medios electrónicos y telefónico.	La Empresa se encuentra atendiendo las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, por medio a través de los medios puestos al servicio de los usuarios y demás partes interesadas.	100%	La oportunidad y calidad de las respuestas generadas por concepto de las PQR'S queda sujeto a seguimiento y control.
	Tener definido y actualizado el procedimiento para el trámite de PQR'S.	El procedimiento de PQR'S se encuentra actualizado y está implementado.	100%	
	Emitir la respuesta de las PQR'S dentro de los términos legales vigentes.	La Empresa desde cada uno de sus procesos ha venido generando las respuestas a las PQR'S con calidad y oportunidad.	100%	
	Tramitar y hacer seguimiento a las PQR'S	La Oficina de Control Interno ha venido ejerciendo control y seguimiento respecto a la oportunidad en la emisión de las respuestas	100%	

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Transparencia y Acceso a la Información	Trabajar en equipo entre los procesos	El trabajo en equipo ha mejorado al interior de la Entidad.	100%	Programar para la vigencia 2018, procesos de capacitación enfocados fortalecimiento del trabajo en equipo y de las relaciones interpersonales.
	Orientación al Ciudadano y/o usuario	EMSERSOPO E.S.P cuenta con una oficina de participación ciudadana de peticiones, quejas y reclamos, y de igual forma; la Secretaria de Gerencia, prestan atención personalizada a usuarios y ciudadanía en general.	100%	A pesar de que la atención al usuario se ha fortalecido, debe quedar sujeta a seguimiento y control.
	Gestionar la información al interior de la Entidad	En esencia la gestión de la información es una actividad que se desarrolla en el día a día desde cada uno de los procesos, la cual es conocida como información interna. De igual forma; se genera información externa para Entidades como es el caso de los diferentes Entes de Control, supervisión y apoyo al sector público.	80%	Es de vital importancia que la Entidad ejecute el Programa de Gestión documental y las actividades puntuales que éste incorpora.
	Mejorar y/o fortalecer el acceso a los medios de comunicación internos	La Empresa mantiene la política de puertas abiertas para los usuarios, garantizando así; el acceso a los medios a fin de mantener contacto directo y satisfacer sus necesidades y/o requerimientos.	100%	Esta actividad debe quedar sujeta a seguimiento y control.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Transparencia y Acceso a la Información	Publicar información de interés general	La página web institucional es casualmente el medio por el cual la Empresa da a conocer a los usuarios y ciudadanía en general sus actuaciones.	80%	Es pertinente que desde cada uno de los procesos se lleve a cabo una revisión minuciosa de la información que se debe publicar por obligatoriedad, y priorizar aquella que es considerada relevante comunicar al exterior.
	Impresión de facturas	De acuerdo al periodo de facturación, el Proceso de Gestión Comercial y Facturación ha venido ejecutando su función teniendo en cuenta el número de usuarios reales que tiene la Empresa	100%	De acuerdo con los indicadores de gestión, se ha logrado mantener este indicador.
	Publicar la contratación	El proceso de Gestión Jurídica ha venido reportando y/o publicando mensualmente la contratación suscrita por la Empresa, a través del SECOP y SIA CONTRALORIA.	100%	
	Ejecutar el proceso de gestión documental	La empresa con relación a este compromiso no ha tenido un avance representativo, toda vez que está a la espera de que la administración central asigne la codificación municipal para iniciar la actualización de las Tablas de Retención Documental TRD y la creación de las Tablas de Valoración Documental- TVD. Por otra parte; EMSERSOPO E.S.P actualmente está manejando su documentación bajo las Tablas de Retención Documental-TRD vigentes.	40%	Es de vital importancia que la Entidad ejecute el Programa de Gestión documental y las actividades puntuales que éste incorpora.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Transparencia y Acceso a la Información	Utilizar los medios de comunicación masivos: internet, radio, medios impresos, etc	La Empresa ha venido utilizando los medios de comunicación a fin de dar a conocer su actuación administrativa y mejorar la comunicación con los usuarios y ciudadanía en general.	100%	
	Prestar atención personalizada a los usuarios	La Empresa a partir de la Oficina de participación ciudadana de peticiones, quejas y reclamos presta atención en jornada continua a los usuarios y ciudadanía en general.	100%	
	Innovar los procedimientos y trámites	Los procedimientos que corresponden al Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran actualizados y operando. Con relación a los trámites se presenta un avance del 7%.	50%	Está pendiente el cargue de los demas trámites a la plataforma del SUIT.
	Generar archivos eficientes	La Empresa desde cada uno de sus procesos ha venido generando documentación que fluye de un proceso a otro, reflejándose en la mismas, el actuar administrativo.	66,6%	No obstante; en ocasiones se visualiza que algunos procesos, retienen la documentación por lapsos de tiempo prolongados, requerida para avanzar al siguiente proceso, y así sucesivamente.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Seguimiento N° 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Fecha seguimiento:			15/12/2017	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
Transparencia y Acceso a la Información	Desarrollar un trabajo en equipo con los usuarios	El trabajo en equipo Empresa-Usuarios se ha fortalecido con la atención directa al usuario y la prestación directa de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	66,6%	Es una actividad que amerita permanente control y seguimiento.
	Hacer seguimiento al nivel de satisfacción de los usuarios	La Empresa por medio de la evaluación de satisfacción al cliente, ha venido evaluando el nivel de percepción de los usuarios con relación a la prestación de los servicios de Acueducto, cantarillado y Aseo.	50,0%	La Empresa tiene programado aplicar la próxima encuesta de satisfacción del cliente con corte a diciembre de 2017.
	Implementar herramientas de mejoramiento	Desde cada uno de los procesos se ha venido implementando estrategias, mecanismos, planes y programas de mejora continua, con el objetivo de mejorar y/o fortalecer la gestión diaria de la Entidad.	80%	Es pertinente ejercer los seguimientos con mayor oportunidad.