



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

**TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO – PAAC**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2024

📍 Calle 3 Sur No. 1 - 07 Cajicá, Cundinamarca - Colombia ☎ (+57) 6018662845 - 6018796531

f @epccajica 📺 @epcajica ✕ @epccajiaoficial 🌐 www.epccajica.gov.co

TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC

INTRODUCCIÓN

Según lo dispuesto en los Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y Artículo 2.1.4.6 del Decreto Reglamentario 124 de 2016, mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo y según la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, corresponde a la Oficina de Control Interno adelantar la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC; así mismo, efectuar el seguimiento y verificación de las actividades consignadas en dicho Plan.

PERIODICIDAD

- El seguimiento que se desarrollará corresponde al periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2024.

OBJETIVO

- Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas por la EPC Cajicá en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2024.

METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó de acuerdo a lo establecido en el documento de “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2*” de la Presidencia de la República, verificando las actividades de cada uno de los componentes y su ejecución.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción.
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividades programadas	Actividad cumplida	Seguimiento
Política de Administración de Riesgos.	No hay actividades programadas.	0%	Es necesario aplicar la política de riesgos que ha sido autorizada por el comité de control interno durante el año 2023.
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	No hay actividades programadas.	0%	La matriz de riesgos de corrupción está presentada en un formato distinto al que el SGC ha establecido actualmente. Se deben actualizar los riesgos de corrupción ya que corresponden a los planteados desde la vigencia 2022.
Consulta y divulgación.	No hay actividades programadas.	0%	El Plan Anticorrupción se encuentra publicado en la página de la entidad. https://www.epccajica.gov.co/Transparencia_Acceso_Informacion_Publica/ Se recomienda que el documento plan anticorrupción se socialice a todos los funcionarios de la entidad.
Monitoreo y revisión.	No hay actividades programadas.	0%	La oficina de control interno ha realizado los seguimientos correspondientes de la vigencia 2024.

COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Subcomponente anticorrupción	Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Porcentaje de avance	Seguimiento
Identificación de trámites.	Los trámites ya han sido identificados, para esta vigencia no se planea actividad en este subcomponente.	N/A	N/A	Comité de racionalización de trámites.	N/A	La entidad no estableció actividades para la vigencia 2024.
Identificación de trámites.	Actualización de otros procedimientos administrativos en la página del SUIT.	N/A	N/A	Profesional universitario sistemas.	N/A	La entidad no estableció actividades para la vigencia 2024.
Priorización de trámites.	Analizar los trámites de mayor frecuencia de solicitud, previo estudio, con el fin de establecer correctamente	1/04/2024	30/11/2024	Comité de racionalización de trámites.	100%	Se analizan los trámites con los que cuenta la entidad y se realiza actualización de requisitos y costos para la vigencia 2024, este soporte se encuentra en página web en la sección de transparencia información pública, sub sección



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

	los factores internos.					trámites - inventario de trámites y otros procedimientos administrativos. https://www.epccajica.gov.co/transparencia/ <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Racionalización de trámites.	Revisión de de de	1/04/2024	30/11/2024	Comité de racionalización de trámites.	100%	La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SAS EPS, tiene inscrito ante el SUIT, 10 trámites. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Interoperabilidad.	Solicitar nuevamente la estratificación socioeconómica del municipio.	1/04/2024	30/11/2024	Profesional universitaria dirección administrativa y comercial.	100%	La directora Comercial mediante petición, solicito a la secretaria de Planeación el listado de estratificación, el cual mediante oficio AMC-SP-1435-2024 remitió el archivo en Excel de la base de datos de la estratificación del municipio. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Seguimiento a trámites	Diseño y/o actualización de encuesta de satisfacción del usuario	15/02/2024	15/06/2024	Técnico administrativo en atención al usuario	100%	Se evidencia la encuesta de satisfacción en la página web. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdANIPa8CeHhUdqkLtcAg3y_0I2INbt9CErKzP1hxQZ_3-wlw/viewform <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>

COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente anticorrupción	Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Porcentaje de avance	Seguimiento
Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Realizar informes de gestión, sin hacer uso de lenguaje técnico o complejo.	01/11/2023	31/12/2024	Dirección administrativa y comercial Profesional universitario gerencia.	66%	Se evidencia la publicación de los informes de control político que se han presentado en el 1er y 2do trimestre de la vigencia 2024, con un lenguaje apto para todos los que visitan la página. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Publicación constante de informes de gestión en la página WEB de la EPC	1/02/2024	31/12/2024	Profesional universitario sistemas.	0%	Se evidencia la publicación de los informes de control político que se han presentado en el 1er y 2do trimestre de la vigencia 2024. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>

Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	* Disponibilidad de todos los funcionarios en el horario laboral sin requisito o cita previa.	1/03/2024	31/12/2024	Todos los funcionarios.	100%	Se observó que los funcionarios brindan atención presencial a los usuarios cuando se requiere. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
	* Publicación en la página WEB de la EPC, encuestas de satisfacción y mecanismos que permitan la participación de los ciudadanos.				100%	Se cuenta con mecanismos de participación de los ciudadanos en página web, tales como PQRS y encuesta de satisfacción. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	No hay actividades programadas por parte de la entidad.	N/A	N/A	N/A	N/A	Se deben diseñar los mecanismos y/o la estrategia para la rendición de cuentas, vigencia 2024.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Seguimiento y Auditorias	1/03/2024	31/12/2024	* Sistema de gestión de calidad * Oficina de control interno	100%	Se realizó auditorías internas para la vigencia 2024, las cuales cuentan con sus respectivos seguimientos desde el proceso del SGC. La oficina de control interno realizó las auditorías internas de gestión de acuerdo al plan anual de auditorías 2024.

COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Subcomponente anticorrupción	Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Porcentaje de avance	Seguimiento
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Mejorar la señalización en el área de atención al usuario.	1/03/2024	31/12/2024	Directora administrativa y comercial Gerencia	67%	Se realizaron mejoras locativas en el área de atención al usuario y la señalización del área de acuerdo a contrato CS-009-2024. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Fortalecimiento de canales de atención	* Cumplimiento de accesibilidad en página WEB según NTC 5854	15/06/2024	31/12/2024	Directora administrativa y comercial	0%	No se presentó soporte de cumplimiento de accesibilidad en página WEB según NTC 5854. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
	* Capacitar a los funcionarios de atención en lenguajes alternos para personas con discapacidad.				0%	No se evidencia capacitación en la vigencia 2024, en lenguajes alternos para personas con discapacidad. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.

Información de calidad y en lenguaje comprensible.	* Actualizar el reporte de preguntas frecuentes.	15/03/2024	31/12/2024	Directora administrativa y comercial	0%	Las preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en la página web en el link de transparencia se encuentran desactualizadas. https://www.epccajica.gov.co/Transparencia/Obligacion_Reporte_Informacion/Preguntas-frecuentes_2023.pdf Actividad no ejecutada. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
	* Informes de gestión en lenguaje claro y oportunos publicados en página WEB.	15/03/2024	31/12/2024	Directora administrativa y comercial	66,66%	Se observa publicados los informes de control político del primer y Tercero trimestre de 2024, en lenguaje claro para los visitantes de la página. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i> Nota: El subcomponente "Información de calidad y en lenguaje comprensible" NO corresponde a <u>mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</u>
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación oportuna de informes de control político.	15/03/2024	31/12/2024	Directora administrativa y comercial	66,66%	Se observa publicados los informes de control político del primer y Tercero trimestre de 2024. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i> Nota: El subcomponente "Información de calidad y en lenguaje comprensible" NO corresponde a <u>mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</u>
Talento humano	Fortalecer las competencias de los servidores mediante capacitaciones en atención.	15/03/2024	31/12/2024	Directora administrativa y comercial	66,66%	De acuerdo al plan de capacitaciones vigencia 2024, contempla capacitación en servicio al ciudadano en el mes de octubre de 2024. Se evidencia avance de la actividad. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Normativo y procedimental.	No hay actividades programadas.	N/A	N/A	N/A	N/A	Se recomienda programar actividades de cumplimiento normativo de los PQRS y tratamiento de datos personales.

Relacionamiento con el ciudadano	Diseño de protocolos de atención, presencial y virtual.	1/03/2024	31/12/2024	* La Directora administrativa y comercial. * PU Calidad * Tec Admon atención al usuario.	100%	Se cuenta con manual de servicio al ciudadano COAPMA-03 v01 el cual se encuentra vigente. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
----------------------------------	---	-----------	------------	--	------	---

COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Subcomponente anticorrupción	Actividad	Fecha inicio	Fecha fin	Responsable	Porcentaje de avance	Seguimiento
Transparencia activa	*Actualizar constantemente la página web www.epccajica.gov.co con la información disponible.	1/01/2024	31/12/2024	* Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas * Contratista de prensa	0%	Se observa que algunos ítems de Ley de transparencia y acceso a la información se encuentran desactualizados. Las tarifas 2024, no se encuentran disponibles. Actividad no ejecutada. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
	*Publicar en el sitio WEB de la EPC las noticias sobre su gestión, obras y mantenimiento de redes.	1/01/2024	31/12/2024	* Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas * Contratista de prensa	0%	No se observa en la página web de la entidad la gestión adelantada en cuanto a obras, programas, mantenimiento de redes, entre otros que corresponde a la gestión. Actividad no ejecutada. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
	* Mantener control sobre las solicitudes de información realizadas por los usuarios.	15/05/2024	15/12/2024	*Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas *Tec Admón. Ventanilla única	100%	La entidad realiza el control a los PQRS a través de la dirección comercial. <i>Esta actividad fue establecida en la vigencia anterior.</i>
Transparencia pasiva	* Publicar los documentos y estructura según resolución 1519 de MinTIC.	15/05/2024	15/12/2024	*Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas *Tec Admón. Ventanilla única		Se evidencian algunos ítems de la página web desactualizados tales como: directorio de servidores públicos, calendario semanal, tarifas 2024.

						<i>Esta actividad fue establecida en la vigencia anterior.</i>
	* Actualizar el documento "Trato Digno al Ciudadano".	15/05/2024	15/12/2024	*Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas *Tec Admón. Ventanilla única	100%	La entidad establece que no es necesario la actualización de la carta de trato digno ya que se encuentra vigente y publicada en página web. <i>Esta actividad fue establecida en la vigencia anterior.</i>
	* Publicar costos y tarifas de manera oportuna en la página web de la EPC.	15/05/2024	15/12/2024	*Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas *Tec Admón. Ventanilla única	0%	No se observan las tarifas vigencia 2024 publicadas en la página web. <i>Esta actividad fue establecida en la vigencia anterior.</i>
Instrumentos de gestión de la información.	* Actualizar conforme a las TRD y publicar el registro de activos de información * Elaborar y publicar el esquema de publicación de información. * Elaborar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	15/01/2024	31/03/2024	*Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas	100%	Se encuentran publicados en la página web el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
Criterio diferencial de accesibilidad	* Actualizar (si es posible) la herramienta tecnológica que facilita la interpretación de contenido en la página WEB por parte de los usuarios con discapacidad visual o auditiva. * Creación de contenido para niñas y niños actualizado.	15/05/2024	31/07/2024	*Directora administrativa y comercial * Profesional universitario Sistemas	100%	Se actualizo el gestor de contenido a su última versión (wp6.7), como también se actualizo los dos links de acceso a la información de la página web para las personas con discapacidad visual y auditiva. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
					0%	La entidad establece que se está realizando los ajustes del contenido de niños y niñas de acuerdo a la migración de la página web. Dicha actividad debía ser realizada al 31/07/2024.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Evaluar la transición del Decreto 1122 de 2024, "que regula el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo concerniente a los programas de Transparencia y Ética Pública", con el propósito de verificar el anexo técnico y comenzar las medidas para su ejecución.
- Tener en cuenta que se hace necesario dar a conocer a la ciudadanía y grupos de interés/valor los resultados del tercer cuatrimestre de 2024 del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano - PAAC, en un lenguaje claro y con información oportuna, teniendo en cuenta la normativa vigente en materia anticorrupción y el fortalecimiento de la transparencia y acceso a la información pública en la Entidad.
- Nuevamente se solicita la actualización de las actividades definidas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2024, ya que el 100% de las actividades se establecieron en la vigencia 2023.
- Es imperativo que la oficina de planeación o quien haga sus veces, realice una revisión y monitoreo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, con el fin de certificar el cumplimiento de las actividades previo al seguimiento y verificación de la oficina de control interno.
- Difundir el documento Plan Anticorrupción a los participantes, dado que en los seguimientos efectuados durante el año 2024, se observó la falta de conocimiento por parte de los empleados encargados de llevar a cabo las tareas.

COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

- Instaurar actividades en el componente de gestión del riesgo de corrupción, para su oportuna ejecución y seguimiento.
- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.

COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

- Actualizar las acciones del componente de "Racionalización de Trámites", debido a que las acciones vigentes se instauraron y se llevaron a cabo durante los años 2022 y 2023.
- Justificar y dejar evidencia de la conformación del comité de racionalización de trámites ya que no se observa acto administrativo alguno.

COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

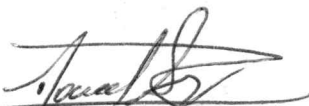
- Se debe establecer una estrategia para la rendición de cuentas de la vigencia 2024, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1757 de 2015, Título IV - Rendición

de Cuentas., a la fecha no se ha hecho la rendición pero se está dentro de los plazos establecidos para esta actividad.

COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Implementar de manera clara, transparente el subcomponente "*Normativo y procedimental*", con el fin de promover labores que conlleven al cumplimiento normativo de los PQRS y el tratamiento de datos personales por parte de la entidad.
- Seguir las tareas definidas, como la actualización de la página web actualizada, la publicación de tarifas y las preguntas habituales.

Atentamente,



DAVID MAURICIO SANCHEZ BERMUDEZ
Jefe Oficina Asesora de Control Interno (E)