

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

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

VIGENCIA 2024

SEGUNDO 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 mayo al 30 de agosto 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%	Se debe implementar la política de riesgos aprobada por el comité de control interno en la vigencia 2023.
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	No hay actividades programadas.	0%	La matriz de riesgos de corrupción se encuentra en un formato diferente al que se encuentra actualmente establecido por el SGC. 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 tramites.	Los tramites ya han sido identificados, para esta vigencia no se planea actividad en este subcomponente.	N/A	N/A	Comité de racionalización de tramites.	N/A	La entidad no estableció actividades para la vigencia 2024.
Identificación de tramites.	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 tramites.	Analizar los de mayor frecuencia de solicitud, previo estudio, con el fin de establecer correctamente los factores internos.	1/04/2024	30/11/2024	Comité de racionalización de tramites.	100%	Se analizan los tramites 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 tramites - 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 tramites.	Revisión de inventario de tramites.	1/04/2024	30/11/2024	Comité de racionalización de tramites.	100%	La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SAS EPS, tiene inscrito ante el SUIT, 10 tramites. <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 tramites	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/1FAIpQLSdANIPa8CeHhUdgkLtcAg3y_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	100%	Se realizo auditorías internas para la vigencia 2024, las cuales cuentan con

				* Oficina de control interno		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. <i>Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.</i>
--	--	--	--	------------------------------	--	--

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 presento 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>
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 segundo 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 segundo 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	* 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. No lo encontré en la página. <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.	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>
	* Creación de contenido para niñas y niños actualizado.				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.

						Actividad no ejecutada. Esta actividad se estableció en la vigencia anterior.
--	--	--	--	--	--	--

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- Tener en cuenta la transición del Decreto 1122 de 2024, “por el cual se reglamenta el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los programas de Transparencia y Ética Pública”, con el fin de que se verifique el anexo técnico y se inicien las acciones para su implementación correspondiente.
- 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.
- La oficina de planeación debe realizar una revisión y monitoreo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, con el fin de garantizar el cumplimiento de las actividades previo al seguimiento y verificación de la oficina de control interno.
- Socializar el documento Plan Anticorrupción a los involucrados ya que en el primer y segundo seguimiento de la vigencia 2024, se evidencio el desconocimiento por parte de los funcionarios responsables de ejecutar las actividades.

COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

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

COMPONENTE II: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

- Actualizar las actividades del componente de “Racionalización de Tramites”, ya que las actuales acciones fueron establecidas y ejecutadas en la vigencia 2022 y 2023.
- Documentar el 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.

COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Implementar el subcomponente “Normativo y procedimental”, con el fin de promover acciones que conlleven al cumplimiento normativo de los PQRS y el tratamiento de datos personales por parte de la entidad.

- El subcomponente “*Información de calidad y en lenguaje comprensible*” NO corresponde al IV componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Por tanto, es necesario actualizar el IV componente del documento.
- Dar cumplimiento a las actividades establecidas tales como: actualización de la página web actualizada, publicación de tarifas y preguntas frecuentes.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

MARTHA LILIANA GARCIA ROJAS

Jefe oficina de control interno

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