PRIMER INFORME AÑO 2020 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL ESPINAL E.S.P.

OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO:

Realizar seguimiento al avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la EAAA del Espinal E.S.P. mediante la verificación de la ejecución de las actividades correspondientes al periodo enero 1 ° de 2020 al 30 de Abril de 2020.

CRITERIO DE SEGUIMIENTO:

Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y Decreto 124 de Enero de 2016 por el cual se sustituye el título IV de la parte I del libro II del Decreto 1081 de 2015 relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; de igual manera la guía para la construcción del PAAC.

METODOLOGÍA:

Se realizó la Coordinación con el área de Planeación y Responsabilidad Social, verificando los aspectos contenidos en cada uno de los componentes del PAAC y las actividades realizadas por las dependencias.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:

El avance se enfocó en la verificación de las actividades definidas en el PAAC en las siguientes áreas: Gerencia, Talento humano, Direcciones Jurídica, Administrativa, Financiera, Comercial y Operativa**.**

RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2020

PRIMER COMPONENTE: RIESGOS DE CORRUPCIÓN

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Falta de estudios de factibilidad y conveniencia.	La ordenación del gasto y la solicitud del mismo están establecidas en los estudios de factibilidad y conveniencia. Lo anterior permite que los oferentes conozcan su contenido y pueda participar libremente, controlar si hay posibles sobrecostos y favorecimientos.
Aclaraciones y adiciones.	Las aclaraciones y adiciones en el proceso contractual se vienen realizando de acuerdo a lo contemplado en el manual de contratación y se resuelven en los términos establecidos, lo cual evita futuras demandas al proceso.

RIESGOS DE CONTRATACIÓN

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Monopolio de contratistas	A la fecha no se ha presentado favorecimiento a contratistas únicos y se busca evitar la violación a los principios de igualdad y selección objetiva.
Fraccionamiento técnico	No se presenta el fraccionamiento de los contratos que es una práctica muy dable en el sector público para evadir las otras modalidades de contratación.
Urgencia manifiesta	La empresa no ha decretado la urgencia manifiesta ni la calamidad sanitaria y por lo tanto no se han registrado procesos contractuales bajo estas modalidades.
Contratos interadministrativos	Procesos contractuales con otras entidades públicas no se han presentado a la fecha y los que se han celebrado con otras personas naturales o jurídicas contiene todos los documentos y soportes respectivos.
Delegación para la contratación	Los contratos han sido ejecutados por los contratistas sin existir delegación al igual por parte de la gerencia.
Irregular uso de contratación de prestación de servicios	Se realizaron contrataciones de prestación de servicios estrictamente necesarios.
Deficiencias administrativas	El manual de contratación no ha sido socializado con los funcionarios que participan del proceso contractual. Los procedimientos relacionados con el proceso contractual no han sido adoptados. Lo anterior son deficiencias administrativas que retardan los procesos, aumentan los riesgos y dificulta establecer controles y responsables.
Conciliaciones	No se han presentado procesos o actuaciones conciliatorias.

RIESGOS EN TRÁMITES Y CONTROLES

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Inadecuado manejo de documentos y expedientes.	Se requiere seguir mejorando el proceso del adecuado manejo de los documentos y expedientes y esto se logra cuando los procesos se definan y adopten en forma adecuada.

Influencia en las auditorias.	La oficina de control interno ha recibido la colaboración de los funcionarios cuando ha requerido datos, documentos y demás elementos que se han necesitado para el proceso auditor, de asesoramiento y acompañamiento.
Visitas Técnicas	Siempre que se programan y realizan las visitas técnicas la oficina de control interno las hace con plena independencia y objetividad.
Evaluación y seguimiento de los trámites y procedimientos	No se cuenta con un inventario de trámites por dependencias, lo que imposibilita la evaluación y seguimiento a los trámites y procedimientos. Tampoco es posible establecer los controles respectivos y medir su eficiencia y eficacia.
Control y vigilancia	Falta adoptar mecanismos de control y vigilancia basados en los riesgos inherentes de cada proceso por la carencia del inventario de trámites y la adopción de los manuales de procesos y procedimientos.
Uso indebido de información	No se ha presentado el uso indebido de la información, pero se debe mejorar el flujo de la misma para agilizar los procesos.

RIESGOS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Proceso de Planeación	La empresa cuenta con un Coordinador de Planeación y Responsabilidad Social que viene liderando los planes y procesos en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Se requiere el compromiso de todos los integrantes del Comité de Gestión y Desempeño en la operatividad del modelo para que la Coordinación de Planeación pueda realizar una evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos de la entidad.
Carencia y obsolescencia de tecnología.	Más del 50% de los equipos de cómputo tiene un nivel de obsolescencia presentando un alto riesgo de daño irreparable, por lo tanto se realizan mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software con la finalidad de mitigar estos riesgos. Es indispensable que la empresa evalúe la adquisición de nuevos equipos de cómputo que permitan la disminución del riesgo y su vez se mejoren los procesos ejecutados.

Estructura funcional y operativa del sistema de control	Se debe adoptar la estructura funcional del control, que permita su operatividad teniendo como herramientas los procesos, procedimientos y los riesgos. No es posible establecer controles eficientes y su evaluación sin contar con los elementos arriba citados.
Desvío de plan operativo.	El plan operativo está plenamente definido en el programa de gestión, plan de acción, estatutos y demás normatividad de la empresa, el cual está en función de su objeto social. El cumplimiento del plan operativo depende básicamente del recurso económico.

RIESGOS EN GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Falta planeación presupuestal	Mediante Acuerdo No 001 de Enero 31 de 2020 se aprobó el presupuesto de ingresos y gastos de la vigencia 2020. En la ejecución presupuestal se evidencia que no hay una verdadera planeación, la cual se debe hacer con el análisis mensual del comportamiento de ingresos y gastos y acorde al plan de acción, programa de gestión y el plan anual de adquisiciones.
Amiguismo o favorecimiento político.	En la gestión de recursos físicos y financieros se adquieren sin ningún tipo de favorecimiento, por cuanto son recursos propios vía facturación de los servicios públicos y otro tipo de servicios.
Deficiencia de los proyectos.	La ejecución y eficiencia de los proyectos depende del comportamiento de los recursos físicos y financieros. La entidad propende por el cumplimiento de estos proyectos en la medida en que los recursos se lo permiten.
Procedimientos de facturación recaudo y cartera	El proceso de facturación, recaudo y cartera es complejo, pero la entidad viene aplicando todos los mecanismos que la normatividad le permite para optimizar estos procesos. Se debe continuar con el monitoreo permanente de estos procesos con las entidades recaudadoras y los responsables de la facturación y recaudo de cartera.
Falta de control sobre los bienes del estado.	Se carece de controles más eficaces que garanticen la protección de los bienes especialmente en la PTAP y en la PTAR a pesar de que están amparados. La depuración de los inventarios de la empresa se requiere lo más pronto posible para establecer controles adecuados que protejan los bienes que realmente se necesitan para la operación de la entidad.

Demora del soporte de consignación	El cruce de información sobre lo consignado por recaudos se viene realizando en forma oportuna. Se requiere establecer el procedimiento para la adopción de los controles respectivos.

RIESGOS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Adaptación subjetiva de las normas	Se parte de la concepción que la gerencia y los directivos interpretan y aplican la normatividad inherente a la empresa en materia laboral, prestacional, jurídica, comercial y operativa.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES.

En cuanto a la estrategia anti trámites se ha buscado que el usuario acceda a los servicios que presta la EAAA de manera más rápida y diligente sin necesidad de acudir a las oficinas de la entidad para la atención personalizada.

La adopción del manual de procesos y procedimientos será una herramienta de vital importancia para determinar que tramites se deben mejorar, adoptar o modificar para que el usuario los conozca y en lo posible utilice los medios que tiene implementados para tal fin la entidad en forma ágil y eficiente.

La empresa continúa implementando mecanismos y canales para mejorar la estrategia anti trámites en beneficio de la comunidad Este componente está asociado con el de atención al ciudadano.

Entre las acciones preventivas que debe seguir adoptando la entidad es la socialización, divulgación y publicación de los trámites de la EAAA.

Se hace indispensable que las diferentes dependencias realicen un inventario de los trámites que realizan especialmente en las áreas comercial y operativa para que los funcionarios tengan claridad y puedan cumplir en forma diligente las obligaciones frente a estos trámites.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de dialogo público. (Conpes 3654 de 2010 y Ley 1757 de 2015).

La rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentación a la entidad, con evaluaciones y propuestas de mejora para corregir la gestión y valorar u objetar los resultados.

Cuando la empresa ejerce la labor de rendir cuentas a la ciudadanía esta puede ser percibida como más transparente y con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza. De igual forma se logra el mejoramiento continuo de la gestión pública con base en las propuestas y evaluaciones de los usuarios y grupos de interés directos.

Durante el periodo Enero - Abril de 2020 la EAAA del Espinal E.S.P no programó rendición de cuentas, la cual se puede desarrollar en el transcurso del año.

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo como premisa que la satisfacción al ciudadano es el objetivo primordial de la organización, la EAAA busca brindar la mejor atención a las peticiones, sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios y la ciudadanía en los términos establecidos por la ley, de los cuales se hace seguimiento periódico para que haya la satisfacción plena del ciudadano.

Se cuenta con la ventanilla única, la cual se encarga de la recepción de las inquietudes, sugerencias y peticiones de los ciudadanos y de canalizar hacia las diferentes áreas los documentos para su contestación en forma eficaz y eficiente.

Se han desarrollado las competencias y habilidades a través de capacitaciones y procesos de sensibilización hacia los funcionarios para que atiendan a la ciudadanía de una manera cordial y diligente, siempre en busca de la satisfacción al ciudadano.

Se requiere la adopción de los manuales y procesos de atención al ciudadano en cuanto a los trámites y servicios que presta la entidad, para que los funcionarios tengan pleno conocimiento y brinden la mejor asesoría y atención al ciudadano.

Se están colocando a disposición de la ciudadanía a través de la página web, comunicados o folletos información sobre derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad, los tiempos de entrega y solución a los trámites y servicios, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.

Así mismo se requiere implementar los protocolos de atención al ciudadano e integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

Ante la contingencia del COVID-19 se viene realizando el manual de procesos de ventanilla única en el área comercial para la recepción y contestación de los PQRS.

Para la recepción de los diferentes PQRS la empresa cuenta con una línea telefónica, correos físicos y electrónicos, con el formulario electrónico que el usuario puede acceder a través de la página web.

Todos estos son mecanismos que mejoran ostensiblemente la atención al ciudadano y la realización de los trámites ante la entidad por parte de los usuarios.

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

La entidad ha venido garantizando el derecho fundamental que tiene la ciudadanía para acceder a la información de la Empresa en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.1.1 del Decreto 1081 de 2015, que reglamenta la precitada Ley.

La EAAA cuenta con su sitio web denominado Transparencia y Acceso a Información Pública, en la cual se ha venido publicando la información mínima y pertinente de que tratan los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2015: La estructura orgánica, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el presupuesto general. Falta por publicar el directorio que incluye los cargos de los servidores públicos, las funciones y deberes, direcciones de correo electrónico y las ejecuciones presupuestales.

La entidad tiene publicado igualmente el programa de gestión documental y las tablas de retención documental. Debe actualizarse la información contractual, la ejecución de los contratos y los procedimientos, herramientas y políticas en materia de adquisiciones y compras.

Las resoluciones de tipo administrativo se han cargado a la página web de la empresa, las cuales pueden ser consultadas por los usuarios y ciudadanía en general.

Con base en la emergencia por el COVID-19 la EAAA amplio los canales de comunicación virtual como WhatsApp, Facebook y página web, con el fin de atender a los usuarios desde sus hogares cumpliendo con las directrices en materia de aislamiento preventivo obligatorio.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Mediante la Resolución No 20180000006448 del 30-10-2018 la EAAA adoptó el Código de Integridad del Servidor Público, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.

El Código de Integridad hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG el cual fue adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017 y aplica a todas las entidades del Estado en todos sus niveles.

Este Código de Integridad es de pleno conocimiento por parte de los servidores públicos de la empresa, ya que desde su adopción se ha venido haciendo énfasis

en el compromiso que tienen con los valores del servicio público contemplados en este código: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia.

La oficina Asesora de Control Interno junto con la Coordinación de Planeación y Responsabilidad Social seguirán realizando el seguimiento constante al avance en el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus seis (6) componentes tal como lo establece la normatividad vigente, lo cual conlleva al mejoramiento de estos componentes al interior de la organización y al cumplimiento de los objetivos trazados en su plan de acción y programa de gestión.

La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en todos sus componentes es una herramienta esencial para cumplir con el objetivo general del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que es el de integrar los esfuerzos institucionales para fortalecer las buenas prácticas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión institucional y mejorar continuamente la relación entre la EAAA y la ciudadanía.

HENRY MALDONADO VERA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno