



**TERCER INFORME DE 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 al 31 de diciembre de 2019.

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 a las siguientes áreas: Gerencia, Talento humano, Direcciones jurídica, administrativa, financiera, comercial y operativa.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019

2.1. PRIMER COMPONENTE – RIESGOS DE CORRUPCIÓN

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Falta de estudios de factibilidad y conveniencia.	Se elaboraron en forma adecuada los estudios de factibilidad y conveniencia.
Aclaraciones y adiciones.	Se vienen ejecutando los contratos y se preservan los principios de igualdad y transparencia.

2.2.1. RIESGOS DE CONTRATACIÓN

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Monopolio de contratistas	Existe la pluralidad de oferentes y la selección objetiva.
Fraccionamiento técnico	No se presenta el fraccionamiento en los procesos contractuales.
Urgencia manifiesta	No se han presentado contratos de esta característica.

Contratos interadministrativos	Se elaboraron los contratos con todos los documentos y sus soportes respectivos.
Delegación para la contratación	Los contratos han sido ejecutados por los contratistas sin existir delegación.
Irregular uso de contratación de prestación de servicios	Se realizaron contrataciones de prestación de servicios estrictamente necesarios.
Deficiencias administrativas	No se presentan deficiencias ya que existe el personal adecuado e idóneo en el trámite de los procesos contractuales. Se debe agilizar el proceso de contratación del personal vacante para evitar traumatismos en las actividades programadas en las áreas afectadas por la vacante.
Conciliaciones	No se han presentado procesos o actuaciones conciliatorias.

2.2.1. RIESGOS EN TRÁMITES Y CONTROLES

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Inadecuado manejo de documentos y expedientes	Se busca mejorar el proceso en el manejo adecuado de documentos y expedientes.
Influencia en las auditorias	Existe colaboración de los funcionarios al proceso auditor.
Visitas Técnicas	Las visitas técnicas se realizan con plena objetividad.
Evaluación y seguimiento de los trámites y procedimientos	Falta adoptar los procesos y trámites para realizar una evaluación y seguimiento eficaz.
Control y vigilancia	Falta adoptar mecanismos de control y vigilancia basados en los riesgos inherentes de cada proceso.
Uso indebido de información	No se presenta pero se debe mejorar el flujo de la misma para agilizar los procesos.

2.2.1. RIESGOS DE DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Proceso de planeación	Se cuenta con un coordinador de planeación que viene liderando los planes y procesos institucionales.

Carencia y obsolescencia de tecnología.	Se cuenta con unos adecuados equipos tecnológicos aunque se debe continuar con la adquisición de nuevos equipos y buscar mejorar la eficiencia en el uso de la tecnología.
Estructura funcional y operativa del sistema de control	Se cuenta con un adecuado sistema de control pero se debe realizar un mejoramiento continuo.
Desvío de plan operativo	Se tiene claro la operatividad de la empresa en función de su objeto social.

2.2.1. RIESGOS EN GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Falta de planeación presupuestal	Se elaboró el presupuesto vigencia 2019 con base en el plan de acción, programa de gestión y plan anual de adquisiciones.
Amiguismo o favorecimiento político	Se adquieren los recursos físicos sin ningún tipo de favorecimientos.
Deficiencia de los proyectos	Los proyectos se ajustan a los recursos físicos y financieros presupuestados.
Procedimientos de facturación, recaudo y cartera	Se cuenta con un adecuado procedimiento en los procesos de facturación, recaudo y cartera. Se debe mejorar el diseño de la factura motivando el pronto pago y el reporte de fallas en el servicio.
Falta de control sobre los bienes del estado	Se deben establecer controles más eficaces que garanticen la protección de los bienes de la entidad, los cuales están debidamente amparados.
Demora del soporte de consignación	Las consignaciones referentes a los recaudos cuentan con los soportes adecuados.

2.2.1. RIESGOS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

FACTOR DE RIESGO	OBSERVACIONES
Adaptación subjetiva de las normas	Se aplica por parte de la gerencia y los directivos la normatividad inherente a la entidad.

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. Se está haciendo en forma verbal la socialización de los trámites con la ciudadanía, pero se requiere que estos trámites sean socializados de una mejor manera, divulgados y publicados para conocimiento del usuario y no tenga que recurrir a 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 los realice en forma más ágil y eficiente.

Se debe mejorar la página web que permita al usuario adelantar algunos trámites de manera virtual sin necesidad de acercarse a las oficinas de la entidad.

TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS.

La administración cumplió con la obligación legal de la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2019 la cual fue ampliamente difundida y conto con la participación de la junta directiva, los veedores de servicios públicos, miembros de juntas de acción comunal y ciudadanía en general.

Se utilizaron las herramientas de redes sociales establecidas con el fin de divulgar la rendición de cuentas y de esta manera la ciudadanía se enterara de todo el informe presentado por la administración.

De igual manera se convocó a la ciudadanía para que radiquen las sugerencias, opiniones, inquietudes, sugerencias, expectativas o iniciativas surgidas de esta rendición de cuentas, lo cual llevara al mejoramiento de futuras rendiciones o informes.

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 en 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 estos 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.

Es indispensable poner 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 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.

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 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.

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 Atención al Ciudadano en sus cinco (5)





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.



HENRY MALDONADO VERA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

