



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

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**OCTUBRE DE 2017**



**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

NIT 832.002.386-5  
empresa\_epc@yahoo.es  
empresa\_epc@epccajica.gov.co  
www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co  
Teléfonos: 8662845-8796531  
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso  
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



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

## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. E.S.P.

### 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, así mismo, efectuar el seguimiento y el control de las actividades consignadas en el Plan.



### OBJETIVO

- Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano generando así las observaciones correspondientes para el mejoramiento del mismo.

### ALCANCE

- El seguimiento inicia desde la verificación de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano hasta el cumplimiento de las actividades planteadas.



### SEGUIMIENTO

A través del documento de "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" versión 2 se verifico el cumplimiento de cada de los siguientes componentes:

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



CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

NIT 832.002.386-5  
empresa\_epc@yahoo.es  
empresa\_epc@epccajica.gov.co  
www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co  
Teléfonos: 8662845-8796531  
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso  
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca



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

# FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP  
**Vigencia:** 2017  
**Fecha publicación:** OCTUBRE DE 2017  
**Componente I:** GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

## 1ER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES
1. Política de Administración de Riesgos	Validar el cumplimiento de los componentes de la política de Administración del riesgo.	Mediante el levantamiento de los productos de Control Interno se identificó que la empresa no cuenta con política de administración de riesgos de conformidad a las estrategias emitidas por el DAFP.	Se debe establecer la política de administración del riesgo de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar los riesgos anticorrupción por proceso para evitar posibles beneficios a particulares que afecten la empresa.	Se evidenció la publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web oficial de la entidad.	Se debe actualizar los riesgos para que sean mas asociados a los riesgos de corrupción y no a riesgos de gestión.
3. Consulta y divulgación	Publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la entidad.	Se evidencia la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página web de la entidad.	Se debe actualizar el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano ya que en la pagina web se encuentra el correspondiente a la vigencia 2016.
4. Seguimiento	Programar e implementar auditorias al mapa de riesgos de corrupción vigencia 2017.	La oficina de control interno realizo la verificación de los controles para la mitigación de los posibles riesgos en la cuales aún falta actividades por cumplir.	Se debe dar cumplimiento al 100% de los controles establecidos en el mapa de riesgos anticorrupción.



## FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP  
**Vigencia:** 2017  
**Fecha publicación:** OCTUBRE DE 2017  
**Componente II:** RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 1ER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Tipo de racionalización
1	Pago de la factura	Disminución de pago por trámite fuera de tiempo establecido.	El usuario ya no debe acercarse a la entidad para solicitar el sello de pago inoportuno y cancelar en la entidad bancaria.	Actualmente el usuario tiene 5 días después de la fecha límite para cancelar en el banco.	Eliminación de algunos trámites a realizar.	Mejorar la calidad del servicio.	Dirección Administrativa y Comercial	Administrativa

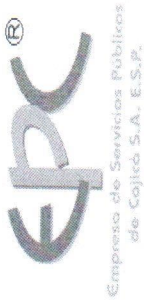


# FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP  
**Vigencia:** 2017  
**Fecha publicación:** OCTUBRE DE 2017  
**Componente III:** RENDICIÓN DE CUENTAS

## 1ER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES
<p>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Desarrollar acciones para que los funcionarios de la EPC registren los datos y contenidos sobre la gestión de la empresa, teniendo en cuenta los resultados de la gestión y el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y los planes de acción, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos, lo cuales deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos de interés.</p>	<p>En cumplimiento de los lineamientos de entes externos el área de contratación reporta a través del SECOP y SIA OBSERVA los procesos contractuales.</p> <p>La EPC a través de su gestión publica en la pagina web y el periodico pública el avance de sus metas y actividades programadas.</p>	<p>La EPC realizó la rendición de cuentas en el mes de Noviembre de 2016 y se trasmitió la rendición en vivo por la pagina de la alcaldía.</p>



# FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP  
**Vigencia:** 2017  
**Fecha publicación:** OCTUBRE DE 2017  
**Componente III:** RENDICIÓN DE CUENTAS

## 1ER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES
<p>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Continuar con las actividades por medio de las cuales la EPC viene generando los espacios para el diálogo con los usuarios explicaciones y justificaciones o respuestas de la gestión de la EPC ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones frente al cumplimiento de su objeto misional.</p>	<p>La EPC cuenta con la oficina de PQR's y ventanilla unica, la cual permite generar los espacios para el diálogo con los usuarios y la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas .</p>	<p>La entidad cuenta con el espacio adecuado para la atención al público, además existe una ventanilla unica para orientar las PQR de los usuarios.                      Existe un buzón                       Se debe mantener en un lugar mas visible el buzón de sugerencias para el acceso a los usuarios.</p>
<p>3. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Programar y realizar seguimiento sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciado la efectividad de las acciones.</p>	<p>La oficina de control interno realizara la verificación y validación de las estrategias para cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo del informe de rendición de cuentas.</p>	<p>Una vez se inicie la rendición de cuentas se procede a su respectivo seguimiento</p>



# FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP  
**Vigencia:** 2017  
**Fecha publicación:** OCTUBRE DE 2017  
**Componente IV:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 1ER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES
1. Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de atención al ciudadano, afianzando el compromiso de la Alta Dirección y la formulación de planes de acción y asignación de recursos.	Se evidencia que en cumplimiento de la Ley de Archivo se implementó la ventanilla única de correspondencia. La oficina de Control Interno realiza seguimiento a los PQR's y en el mes de Enero de 2018 presentará informe sobre el mismo.	Se debe implementar al 100% la ventanilla única de correspondencia.
2. Fortalecimiento	Implementación de página web con dominio, de tal forma que los usuarios puedan acceder a la consulta de trámites, informes de gestión y programas y proyectos. Implementar espacios físicos para la atención y servicio al ciudadano. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Se evidencia el dominio de la página web con dominio propio y toda la información mas importante de la empresa. La entidad cuenta con espacios amplios y adecuados para la atención al ciudadano. La EPC a través del SENA capacitó a los funcionarios en atención al cliente y se encuentran certificados.	Se deben establecer los tiempos en la página web para cada trámite. Es necesario que el buzón de sugerencias sea mas visible para los usuarios que asisten a la entidad. El 90% de los funcionarios se encuentran con certificado de Atención al cliente.
3. Talento Humano	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos - usuarios.	Se evidencia que la oficina de talento humano lleva el reporte de las evaluaciones de desempeño a todos los funcionarios de la entidad (operativos y directivos).	Se debe realizar en el mes de enero la evaluación de desempeño del segundo semestre de la vigencia 2017.



# FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>Entidad:</b>	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP
<b>Vigencia:</b>	2017
<b>Fecha publicación:</b>	OCTUBRE DE 2017
<b>Componente IV:</b>	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 1ER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	OBSERVACIONES
4. Normativo y procedimental	Se tiene establecido el procedimiento de las peticiones, quejas y reclamos, incorporando entre otros las acciones sobre los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por los usuarios.	Con el proceso de transición de la norma ISO 2015, el proceso de Gestión Comercial actualizó el procedimiento de PQR's.	Se debe socializar el procedimiento a los involucrados del proceso.
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los usuarios, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Se evidencia que el proceso de Atención al Ciudadano, tiene implementadas herramientas con la cuales la comunidad puede presentar su PQR's tanto verbales como escritos (Página Web, y formatos).	En la página web se tiene establecido un link para el envío de peticiones y en la entidad se tiene un formato para la recepción de peticiones verbales.
	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades.	La EPC cuenta con un formato de encuestas de satisfacción al cliente que permiten medir la precepción de los servicios prestados por la EPC por parte de los usuarios.	Una vez se aplique la encuesta de satisfacción se podrá realizar el respectivo seguimiento.



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

# FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Entidad:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS SA ESP

**Vigencia:** 2017

**Fecha publicación:** OCTUBRE DE 2017

**Componente V:** MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

## 1ER SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	CTIVIDADES CUMPLIDA	OBSERVACIONES
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica conforme ley 1712 de 2014.	No cumplida	Aunque se encuentra información de los servicios prestados y de información de los funcionarios de la entidad; es necesario actualizar la página web, de tal forma que de total cumplimiento a lo establecido en el Título II, Ley 1712 de 2014.
2. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Hacer seguimiento a la implementación de las políticas de operación para la implementación del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	No hay un inventario de información de activos de la información	Se debe elaborar el inventario de activos de información.
3. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Establecer en la página web de la entidad formatos alternativos comprensibles que permitan consultar la información por parte de la población de grupos étnicos o personas en situación de discapacidad.	No cumplida	Se debe establecer acciones para divulgar la información en diferentes idiomas y lenguas de manera que grupos étnicos también puedan acceder a la información.
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Continuar con la gestión de los mecanismos de seguimiento al acceso a información pública, página web, informe estado PQR's, líneas de atención al usuario, mecanismos de atención verbal, Buzón de sugerencias y ventanilla Única.	Página web oficial de la entidad y en las instalaciones físicas de la EPC.	La página web cuenta con información general de los servicios, mecanismos de acceso a la información para trámites y líneas de atención. Existe un buzón de sugerencias que debe ser identificado ante los usuarios



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

## RECOMENDACIONES

- Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo al formato establecido en la Guía de Estrategias para la Construcción versión 2 adoptado por el Decreto 124 de 2016.
- Se recomienda que la planeación de las acciones se realice teniendo en cuenta tiempos y recursos requeridos para dar cumplimiento en las fechas establecidas y permita tanto a los responsables de la ejecución de la acción como a quienes hacen seguimiento tener certeza de si hay un retraso o un incumplimiento.
- Se debe actualizar el plan anticorrupción ya que el que se encuentra publicado en la página web tiene fecha de 2016.



*Martha Liliana García Rojas*  
**MARTHA LILIANA GARCÍA ROJAS**  
Jefe de Control Interno



**CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO**

NIT 832.002.386-5  
empresa\_epc@yahoo.es  
empresa\_epc@epccajica.gov.co  
www.epc.cajica-cundinamarca.gov.co  
Teléfonos: 8662845-8796531  
Calle 3 Sur No. 1-07 Segundo Piso  
Centro Multiferial, Cajicá, Cundinamarca