
		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				Fecha de Aprobación			
		SEGUIMIENTO DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO				Enero 2019			
						Versión 01			
						Página 1 de 1			
PRIMER SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2024 , EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA "EMSERPLA ESP"									
PERIODO:		DEL 01 DE MAYO A AGOSTO 31 DE 2024							
1. COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/PROCESO	RIESGO	ACCIONES /PROYECTOS	META O PRODUCTO	OBSERVACIONES	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	%AVANCE	
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Gestión del Talento Humano	Nombrar personal que no cumpla con los requisitos establecidos por la Ley	Actualización del Manual de Funciones	Manual actualizado	La Empresa en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2024, no realizó nombramientos de personal, contrató 32 personas con modalidad de contrato a termino fijo, y 22 contratos de prestación de servicios profesionales, todos para el desarrollo de las actividades de prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Los contratos se celebraron con el cumplimiento de requisitos de acuerdo al manual de contratación aprobado mediante acuerdo No.04 de julio 07 de 2021 . Continúa pendiente actualizar el manual, de acuerdo al decreto 815 de 2018. La Entidad tiene 3 personas nombradas en carrera administrativa, y el Gerente que es de libre nombramiento y remoción.	Vigencia 2024	AREA DE SECRETARIA Y CONTRATACION	100%	
		Incorrecta liquidación de las prestaciones sociales	Actualización del procedimiento	Manual de proceso y procedimiento actualizado	En el Segundo cuatrimestre de 2024, no se materializó este riesgo, se liquidaron las prestaciones de los meses de mayo, junio, julio y agosto, para el personal vinculado a la nomina de la Entidad, las planilla de seguridad social No. 9466966209, 9468452181, 9469806355, 9471147052	Vigencia 2024	AREA FINANCIERA (PAGADURIA Y CONTABILIDAD)	100%	
	Gestión Administrativa	Pérdida de elementos de Almacén	Establecer control de entrada y salida de elementos	Procedimiento actualizado	Existe un procedimiento creado "Adquisición de bienes y servicios" donde se indica como se controla la entrada y salida de elementos, La Empresa cuenta con una póliza para la encargada de manejo de almacén con la póliza emitida por PREVISORA SA , Vigente Póliza No. 3002142 26 de julio de 2024 a julio 26 de 2025	Vigencia 2024	AREA DE CONTRATACION Y ALMACEN	100%	
		Pérdida de documentos	Establecer control de entrada y salida de documentos	Formato y Procedimiento gestión documental	Las áreas manejan un formato m"comunicaciones internas " donde relacionan los documentos que prestan a las dependencias (entradas y salidas de los documentos) con las fechas correspondientes, y las firmas de los responsables. No se ha gestionado la política de gestión documental.	Vigencia 2024		50%	
	Gestión Financiera	Reporte de información financiera inconsistente a los Entes de control	Actualización de los procedimientos del proceso de Gestión Financiera	Software contable y financiero actualizado	La Entidad ha dado cumplimiento con el reporte de la información financiera a los distintos entes de control (contaduría General de la Nación, Contraloría Departamental del Huila) dentro de los términos que establece la Ley. La Empresa cuenta con el modulo de nomina, presupuesto, facturación, contabilidad, se encuentra en proceso la adquisición de modulo de activos fijos.	Vigencia 2024	AREA FINANCIERA	100%	
	Comercial	Cobros de tarifas diferentes a las autorizadas	Actualización de los requerimientos de la superintendencia y CRA	Acuerdo de tarifas aplicable a la vigencia 2024	La Empresa adoptó el acuerdo de tarifas No. 013 de diciembre 28 de 2023, que rige las tarifas para la vigencia 2024, aprobada por Junta Directiva, atendido los lineamientos que rigen la prestación de los servicios públicos domiciliarios en acueducto, alcantarillado y aseo.	Vigencia 2024	AREA DE FACTURACION Y RECAUDO	100%	
	2. COMPONENTE	PROCESO	OBJETIVO	ACCIONES /PROYECTOS		ACCIONES RELIZADAS	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	%AVANCE

RACIONALIZACION DE TRAMITES	Tecnológica - SUIT	Radicar en línea PQRSF	Seguimiento a las PQRSF en línea para resolver preguntas, quejas y reclamos de los usuarios.	100% de peticiones atendidas	La Página web de la Entidad, tiene habilitado el link http://emserpla.gov.co/pqrsf/consultaxpqr.php para verificar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que han sido radicadas por ese medio, para asignarlas al área correspondiente y dar respuesta, septiembre a diciembre, se recibió por este medio 21 peticiones, que al cierre de agosto 31, se encuentran pendientes de respuesta 4. En el SUIT, encuentran actualmente inscritos cinco (5) trámites, pendientes de actualización.	01 de mayo a 31 de agosto de 2024	AREA DE SISTEMAS	80%
	Tecnológica	Pago del servicio en línea y facturación electrónica	Socialización del aplicativo para el pago de facturas en línea.	Publicación en página web de medios de pago	La página web de la Entidad, tiene habilitado un link en la pestaña de atención al cliente, en el link https://www.emserpla.gov.co/pagos-en-linea/ , donde a través de videos se instruye a los usuarios en la forma de realizar los pagos de sus facturas en línea, y a través de medios electrónicos. Se muestran 4 videos. En la página de inicio de la Web, se muestra el acceso de pago a través de PSE.	Enero 01 a Diciembre 31 de 2024	AREA DE SISTEMAS	90%
3. COMPONENTE	PROCESO	BENEFICIO	ACCIONES /PROYECTOS		ACCIONES RELIZADAS	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	%AVANCE
RENDICION DE CUENTAS	Información de calidad y en lenguaje comprensible		Realizar Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, de acuerdo a las actividades programadas, con el fin de brindar información de calidad, oportuna, objetiva, veraz y completa a los ciudadanos.	Número de Audiencias Programadas/ Audiencias realizadas	En abril 11, la Empresa publicó la rendición de la gestión de los primeros 100 días de gestión de la vigencia 2024, en la página web de la Entidad https://www.emserpla.gov.co/noticias/informe-de-gestion-100-primeros-dias-2024/	Diciembre 30/2024	GERENCIA	70%
	Diálogo de doble vía con La ciudadanía y sus Organizaciones		*Participar en los concejos comunitarios en el sector urbano del Municipio, con el propósito de escuchar a la comunidad en relación con la prestación del servicio.	Número de Consejos Comunitarios/ número de ciudadanos informados.	socializaciones (2) la comunidad en los meses de febrero y marzo para la ejecución de los proyectos de reposición de las redes de alcantarillado de las Quebradas Quebramuelas y Quebrada los Muertos, donde participaron 58 personas (22 Quebramuelas y 35 de Los Muertos). Socialización de la gestión de la Empresa en agosto 28 de 2024 ante el Concejo Municipal de la gestión realizada durante la presente vigencia	Vigencia 2024	GERENCIA	70%
	Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional		Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en la Audiencia Pública.	Analizar la información recopilada	Se han atendido inquietudes de la comunidad, teniendo como base la reposición de redes de alcantarillado en sectores como aledaños a Quebradas Quebramuelas y los Muertos, reparaciones de fugas en otras redes del casco urbano	Diciembre 30/2024	GERENCIA	68%
4. COMPONENTE	SUBCOMPONENTE/PROCESO	ITEM	ACCIONES /PROYECTOS		ACCIONES RELIZADAS	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	%AVANCE
Lineamientos de Transparencia Activa		1.1	Publicar la información mínima requerida que ya está ubicada en la página Web de la entidad, en el link de Transparencia y Acceso a la Información pública Ley 1712 DE 2014	Estructurar el esquema de publicación de la manera más accesible en el portal web.	Se realizó la revisión del contenido de la página, frente a los requisitos de la información mínima a publicar contenidos en la Ley 1712 de 2014	Permanente		75%
			Actualización y publicación del directorio de los servidores públicos de la Empresa	Directorio actualizado y publicado en la página web	El directorio de servidores, se encuentra publicado en la página web de la entidad, pero se encuentra desactualizado, en el siguiente link https://www.emserpla.gov.co/planta-de-personal/			60%
			Actualización y publicación del directorio de los contratistas de la Entidad		Dentro del directorio de servidores, se relacionan 9 contratistas de la entidad, en el mismo link https://www.emserpla.gov.co/planta-de-personal/ , se encuentra desactualizado el archivo.			50%
			Actualización y publicación del Plan Anual de Adquisición.	Plan Anual de Adquisiciones actualizado y publicado en la página web de la Entidad, y SECCOP.	El plan de adquisiciones fué adoptado mediante resolución No. de enero de 2024, y se encuentra publicado en la página web de la Entidad, en el siguiente link https://www.emserpla.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/0.-Plan-Anual-de-A.-Emserpla-2024-V.1.pdf . La Entidad no ha realizado a la fecha, modificaciones al plan de adquisiciones			60%

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION			Actualizar y publicar en la página web de la entidad la relación de procesos contractuales suscritos por la Entidad	Relación de procesos contractuales suscritos por la entidad y la información requerida de conformidad con la normatividad	De 44 contratos suscritos entre mayo a agosto de 2024, con corte a agosto 31, la entidad ha publicado 41. El enlace del SECOP se puede consultar a través del link: https://community.secop.gov.co/Public/Common/GoogleReCaptcha/Index?previousUrl=https%3a%2f%2fcommunity.secop.gov.co%2fPublic%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex%3fcurrentLanguage%3des-CO%26Page%3dlogin%26Country%3dCO%26skinName%3dCCE	Mensual	GERENCIA Y LIDERES DE CADA PROCESO	97%
			Establecer un vínculo directo al sistema de Contratación Pública – SECOP, en la página web de la Entidad.	Un vínculo directo al sistema de contratación pública – SECOP, en la página web de la Entidad	La página web de la Entidad tiene el vínculo directo que conecta con el SECOP, para consulta de los procesos contractuales allí publicados. Se ingresa en el siguiente link https://community.secop.gov.co/Public/Common/GoogleReCaptcha/Index?previousUrl=https%3a%2f%2fcommunity.secop.gov.co%2fPublic%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex%3fcurrentLanguage%3des-CO%26Page%3dlogin%26Country%3dCO%26skinName%3dCCE			100%
			Actualización y publicación de los activos de información	Registro de activos de información de la Entidad	No se evidencia avance			
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Remitir la información contenida en el "Procedimiento de Seguimiento al trámite de PQRS" para su divulgación e implementación.	Procedimiento de PQRSF	La Empresa tiene habilitado el siguiente link para que los usuarios puedan realizar a través de la página web sus PQRSF, y se encuentra publicado el manual de procedimientos de PQRSF. Es necesario actualizar el procedimiento	Permanente		70%
	Elaboración	3.1	Actualización de la Información para publicación en la página web.	Página web actualizada lineamientos ley 1712 de 2014	Se realiza la actualización de información en la página web de la Entidad, los responsables de los diferente procesos con apoyo de la Gerencia verifican la información que se va a publicar, se publica con autorización de la Gerencia	Permanente		70%
Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Actualización del nuevo portal web para accesibilidad de personas en condición de discapacidad	Accesibilidad de la página web para personas discapacitadas	En la página web de la Entidad, extremo superior derecho se encuentra una ventana con un símbolo que indica que pueden acceder personas discapacitadas para hacer uso de la información allí contenida. 	Permanente		60%	
4. COMPONENTE	PROCESO	PRODUCTO	ACCIONES /PROYECTOS		ACCIONES REALIZADAS	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	%AVANCE
5. INICIATIVAS ADICIONALES	Código de ÉTICA	Socializaciones	Actualización del Código de Ética conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG	Socializaciones realizadas del Código de Integridad según programación.	Socialización pendiente para el último cuatrimestre de la vigencia. La Empresa tiene aprobado el código de integridad que refleja cinco (5) valores	Junio a Diciembre 2024	GERENCIA-MECICALIDAD	0%

COMPONENTES	No. De ACTIVIDADES EVALUADAS	% AVANCE
Gestión del Riesgo de corrupción	6	92%
Racionalización de Trámites	2	85%
Rendición de cuentas	3	69%
Transparencia y acceso a la Información	9	71%
Iniciativas adicionales	0	0%
% AVANCE TOTAL		79.3%

VALORACION % DE AVANCE		
%	ZONA	COLOR
0-59	BAJA	ROJO
60-79	MEDIA	AMARILLO
80-100	ALTA	VERDE

CONCLUSION

Una vez analizado el seguimiento de mayo a agosto 31 de 2024 del Plan anticorrupción de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila, arroja un avance de cumplimiento del 79%

ORIGINAL FIRMADO

ANDRÉS EDUARDO HERNÁNDEZ TEJADA
Jefe de Control Interno o quien haga sus veces

ORIGINAL FIRMADO

Apoyo: Maritza Mineyi Falla Yasno-MECI Calidad



222	16623733	José Rafael	Solano Bonilla	Calle 6 # 11-23	3112300059	j.rafasolano@gmail.com	peticion	acueducto	La Plata Huila 24 de julio de 2024 Señores Empresa de Servicios Publico de la Plata emserpla esp Asunto: Derecho de Petición de atención Prioritaria. JOSE RAFAEL SOLANO BONILLA mayor de edad identificado con la cédula de ciudadanía No.16.623.733 de Cali, en el municipio de la Plata Huila, actuando en mi propio nombre como usuario persona adulto mayor y en condición de discapacidad y con fundamento en la ley 1755 de 2015 en su artículo 20, respetuosamente me permito presentar derecho de petición de atención prioritario, con base en los siguientes: I. HECHOS Y OMISSIONES PRIMERO: Soy una persona adulto mayor profesional retirado, en condición de discapacidad permanente, además desplazado víctima del conflicto armado según Código No 1274912, en la Ciudad de Neiva Huila el 15 de f	2024-07-24 11:14	RESUELTO	ESP-410-2024-260-D
223	36375726	Ste Fernandez leon	Femadex leon	Cra 5 n 11-134 diego de ospina	3134378262	amaia101003@hotmail.com	peticion	acueducto	Buenos días lo q pasa es q al frente de mi casa se está filtrando el agua hace más o menos un mes	2024-07-25 8:25	RESUELTO	PQRS No 24-10007
224	0	anonimo	d	**	1	**	queja	acueducto	Buenos dias señores emserpla, solicito de manera respetuosa que se haga seguimiento en la calle 5A con carrera 10, ya que mire que se estaba haciendo un hueco y colocando una tubería sobre el garaje de la casa del señor Juan Diego Polanco. Ya que lo hago de manera anonima solicito que la respuesta sea publicada en la pagina web.	2024-07-25 10:54	Se procede a suspender con dispositivo	Atendido con acta de suspensión No.24052
225	55301294	Susana	Fernández Miguel	Carrera 12 E # 6 sur - 68	3126379871	susafermiguel@hotmail.com	peticion	acueducto	Realicé pago por valor de 28.475 el día 5 de julio, sin embargo en la factura más reciente se me volvió a cobrar ese valor. Solicito factura con mi saldo a pagar hasta el día de hoy. Gracias	2024-08-01 7:05	ATENDIDO	Usuario 8443
226	55130997	CAROLINA	CAMPOS HOYOS	PRIMERO DE MAYO	3115331842	cacaho8@hotmail.com	peticion	acueducto	Buenas tardes, agradezco la revisión de fuga de agua que se presenta en la calle 5a con 12 en el primero de mayo.	2024-08-05 2:42	RESUELTO	PQRS No 24-924
227	1003815232	Sara Maria	Ramirez Bolanos	Cra 5BE #10-35 Torre b, apto 402	3232903668	saritarb2316@gmail.com	peticion	acueducto	Cordial saludo, la presente es para solicitar me sea enviado el recibo de pago del acueducto del mes de agosto y siguientes al correo electrónico: saritarb2316@gmail.com o al WhatsApp: 3232903668 Traté de buscar en la página web de Emserpla una opción para poder descargar el recibo de pago y no la encontré. Solicito por favor me sea enviado de manera digital para poder realizar los pagos virtuales ya que este semestre no estaré en La Plata. La vivienda está deshabitada pero deseo seguir pagando el servicio del cargo fijo sin que sea cobrado el cargo de recolección de basura (Aseo). Quedo atenta a su pronta respuesta.	2024-08-19 5:18	RESUELTO	Se envió factura al co
228	12206890	ARMANDO	QUINTERO GARCIA	CRA 4 #3-58	3136525724	superahorro67@hotmail.com	peticion	acueducto	Buen día me dirijo por este medio ya que en diferentes ocasiones vengo teniendo problemas con la entrega del recibo de acueducto ya que siempre me lo dejan en la dirección incorrecta, le hemos manifestado en varias ocasiones a la persona que los reparte que por favor lo deje en el SUPERMERCADO ya que es un local comercial y no ha sido posible, siempre lo dejan en una puerta que está abandonada. El número de usuario es #3231 favor dejar en la dirección CRA 4 #3-58 SUPERMERCADO EL AHORRO BARRIO GARCIA ROVIRA LA PLATA HUILA.	2024-08-20 11:16	ATENDIDO	
229	12278531	RODNEY	PERDOMO HURTADO	Carr 6 N° 3-56 LA PLATA	3208378572	rodneypedomohurtado@gmail.com	peticion	alcantarillado	SE SOLICITA ESCANER DE TODO EL CONTRATO 007 DE 2014 CON OBJETO "REPOSICIÓN DE ALCANTARILLADO SANITARIO DE LA CARRERA 6ª ENTRE CALLES 7 Y 8, CALLE 10 ENTRE CARRERA 6 Y 7, Y CONSTRUCCIÓN DEL ALCANTARILLADO DE AGUAS LLUVIAS DE LA CARRERA 6 BIS ENTRE 5 Y 6 HASTA EL SAJÓN COLORADO DEL MUNICIPIO DE TIMANÁ HUILA, SEGÚN CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No 131 DE 2014. PLAZO DE EJECUCIÓN: 6 DE OCTUBRE HASTA 5 DE NOVIEMBRE DE 2014 CON FECHA DE	2024-08-28	RESUELTO	SE ENVIA RESPUES