INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ESANT S.A. E.S.P. PRIMER CUATRIMESTRE 2023

1 INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno y Gestión en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2023 de la ESANT S.A. E.S.P realizó seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano (en adelante PAAC) del que trata el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de abril de 2023 – primer cuatrimestre, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, que indica: "El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."

Este informe mostrará los resultados de la evaluación de los entregables descritos en el PAAC revisados desde el repositorio documental y presentados por la Dirección de planeación de la ESANT S.A. E.S.P.

2 ANALISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

2.1 Contextualización del ejercicio de seguimiento

Para el desarrollo del seguimiento al PAAC 2023, se tuvo en cuenta lo establecido en el documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 de 2015* de la Presidencia de la República, el cual establece que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento tanto a la elaboración y publicación del plan, como a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este, verificando que la Entidad cumpla las obligaciones y adopte las orientaciones allí consignadas, tres (3) veces en el año: Con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, por lo que el aseguramiento ejecutado corresponde a la verificación con corte a 30 de abril de la vigencia 2023.

El PAAC de la ESANT S.A. E.S.P publicado en la página web, está integrado por seis componentes a saber:

1. Gestión de riesgos de Riesgos de Corrupción – Mapa de riesgo s de 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.
6. Iniciativas Adicionales

Para el seguimiento correspondiente al primer trimestre 2023 por parte de la Oficina de Control Interno, se revisó avance de las actividades proyectadas para la vigencia.

2.2 Seguimiento a los avances de ejecución y cumplimiento de las actividades programadas en el PAAC – primer cuatrimestre de 2023.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento sobre los avances de las actividades que se proyectaron en el PAAC para el año en curso, por lo que la verificación se efectuó con base en el monitoreo realizado por la Dirección de Planeación y los soportes cargados en el repositorio documental de la ESANT S.A. E.S.P.

La Tabla No 1 muestra los resultados de la verificación, es de mencionar que se tuvieron en cuenta los comentarios de la Dirección de planeación y los soportes cargados.

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	SEGUIMIENTO OCI 30-04-2023	ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
1	Divulgar y socializar con todo el personal lineamientos para la gestión de riesgos institucionales con énfasis en la gestión de riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación	• Registro de ejecución de campaña informativa.	01/07/2023	31/12/2023	Esta actividad inicia el 01/07/2023, se considera oportuno revisar la periodicidad de la acción con el fin de incentivar la cultura de la administración del riesgo	Abierta	0,00%
2	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional por proceso, teniendo en cuenta los relacionados con corrupción. ***NOTA.*** *Esta actividad está relacionada con la actividad número 24 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2023.*	Dirección de Planeación	• Matriz de riesgos institucionales actualizada. • Registro de publicación de la matriz en el sitio web de la entidad.	12/01/2023	31/01/2023	Se observa, publicación de la matriz en el sitio web de la entidad.	Abierta	100,00%
		Dirección de Planeación	• Registros de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales actualizada para la vigencia 2023.	01/02/2023	31/12/2023	Se observa seguimiento por parte de la Dirección de planeación a la matriz de riesgos para el I cuatrimestre de la vigencia 2023, en donde al corte mencionado la matriz registra un cumplimiento del 28,81%, resultado que permite el cumplimiento de la meta a la fecha 30/04/2023	Abierta	28,81%
		Dirección de Planeación	• Registros de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales actualizada para la vigencia 2023.	01/04/2023	31/12/2023	Se observa el seguimiento para el 1er.cuatrimestre por parte de la Dirección de planeación a la matriz de riesgos consolidando las evidencias de las actividades planteadas por las áreas.	Abierta	33,33%
3	Realizar seguimiento y evaluación a la definición e implementación de controles y acciones para la prevención y mitigación de riesgos (Con énfasis en los riesgos de corrupción), de acuerdo con lo establecido en la matriz de riesgos institucionales de la entidad.	Oficina de Control Interno y de Gestión	• Registro de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales definida para la vigencia 2022 a corte del 31/12/2022.	10/01/2023	31/01/2023	La OCI registró seguimiento e informe a la matriz de riesgos aprobada para la vigencia 2022 con corte a 31/12/2022	Cerrada	100,00%
		Oficina de Control Interno y de Gestión	• Registros de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales actualizada para la vigencia 2023 a corte del 30/04/2023 y 31/08/2023.	01/05/2023	30/09/2023	La OCI registró seguimiento e informe a la matriz de riesgos aprobada para la vigencia 2023 con corte a 30/04/2023	Abierta	50,00%

Racionalización de Trámites	4	Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) los trámites que debe gestionar la entidad durante la prestación de servicios públicos.	Dirección de Operaciones	• Registro de inscripción de trámites en el SUIT.	01/02/2023	30/06/2023	Se observa registro en el SUIT de 6 trámites asociados a la Dirección de Operaciones: 1- Cambios en la factura de servicios públicos. 2- Suspensión del servicio público. 3- Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos. 4- Duplicado de recibos de pago. 5- Facturación de clientes energía. 6- Independización del servicio público Queda en estado pendiente el tramite denominado "factibilidad de servicios públicos) La estrategia ha buscado que los usuarios accedan de forma rápida y diligente a los servicios que presta la ESANT S.A. E.S.P en los dos municipios en los que opera. La OCI sugiere se realice el inventario de OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) en la empresa.	Abierta	86%
Racionalización de Trámites	5	Definir, implementar y realizar seguimiento a estrategia de racionalización de trámites que debe gestionar la entidad durante la prestación de servicios públicos, teniendo en cuenta que este tipo de racionalización pude ser normativa, administrativa o tecnológica.	Dirección de Operaciones	• Documento con estrategia de racionalización de trámites.	01/02/2023	31/03/2023	Se observa documento denominado estrategia de racionilización de trámites con fecha de actualización del 18/04/2023, en donde se busca describir las actividades que llevarán a la mejora de la interacción de los usuarios con la empresa en cuestión de trámites, para el corte a 30/04/2023 una de las actividades era la inclusión de un enlace dentro de la página web de la empresa que lleve a la consulta de trámites en el SUIT, sin embargo al momento de la OCI consultar el enlace no fue posible ingresar a verificar los registros.	Cerrada	100%
			Dirección de Operaciones	• Registro de seguimiento a documento con estrategia de racionalización de trámites.	01/02/2023	31/12/2023	No se observa registro del seguimiento a las actividades programadas en el documento con estrategia de racionalización de trámites.	Abierta	0%
Rendición de Cuentas	6	Efectuar la rendición de cuentas de la entidad a grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta todas las unidades de negocio. ***NOTA.*** *Esta actividad está relacionada con la actividad número 17 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2023.*	Gerencia	• Informe de rendición de cuentas.	16/01/2023	15/04/2023	No se observa el informe descrito en el entregable con fecha de fin 15/04/2023. La OCI ratifica la importancia de contar con la estrategia de rendición de cuentas documentada tomando como guía los lineamientos del DAFP a través del Manual único de Rendición de cuentas, con el fin de establecer y hacer seguimiento a los objetivos y/o metas que busca la rendición de cuentas frente a los diferentes grupos de valor y partes interesadas.	Abierta	0%
Rendición de Cuentas	7	Gestionar la publicación de información de la entidad en los medios y canales de comunicación definidos a nivel institucional en lenguaje comprensible, evaluando su efectividad y el nivel de percepción de grupos de valor y partes interesadas. ***NOTA.*** *Esta actividad está relacionada con la actividad número 16 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2023.*	Dirección de Planeación	• Informes de análisis de estadísticas de publicación en redes sociales y sitio web.	01/02/2023	31/12/2023	Se observan 3 (tres) informes de comportamiento de las redes sociales de la empresa: 1- enero 2023 2- febrero 2023 3- marzo 2023	Abierta	30%
			Dirección de Planeación	• Actas de reunión donde se tratan temas asociados al uso de canales de comunicación (Redes sociales y sitio web).	01/02/2023	31/12/2023	Se observa acta de reunión con fecha 22/02/2023 en donde el equipo de comunicaciones establece metas para los siguientes meses, ,metas relacionadas a estrategias de posicionamiento, con fehca de revisión 04/03/2023 sin embargo no se observa reunión de seguimiento a las actividades descritas en el acta para el corte a 30/04/2023	Abierta	30%
			Dirección de Planeación	• Ficha técnica del indicador C2-1. Nivel de percepción de grupos de valor y partes interesadas, incluyendo	02/01/2023	31/12/2023	Esta actividad se establecio para revisión una (1) vez en el año por lo que se considera que se encuentra en estado de ejecución	Abierta	0%
			Dirección de Planeación	• Vídeos con subtítulos que contengan información de la entidad.	02/01/2023	31/12/2023	Se observa tres (3) videos con subtitulos. enero, febrero y marzo del 2023, con iinformación de la entidad.	Abierta	30%
			Dirección de Planeación	• Registros de publicación en redes sociales y sitio web de la entidad información de los canales y horarios	02/01/2023	31/12/2023	Se observa una (1) publicación en abril del 2023, con información de los canales y horarios de atención disponibles.	Abierta	50%

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	8	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas. ***NOTA.*** *Esta actividad está relacionada con la actividad número 18 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2023.*	Gerencia	• Manual de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas aprobado. • Circular de divulgación del	16/01/2023	30/04/2023	No se observan evidencias	Abierta	0%
			Gerencia	• Plan de trabajo para la implementación de acciones en materia de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas aprobado. • Acta de reunión y/o registro de	16/01/2023	31/03/2023	No se observan evidencias	Abierta	0%
			Gerencia	• Informe de seguimiento a la implementación de acciones en materia de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor.	01/04/2023	31/12/2023	No se observan evidencias	Abierta	0%
			Gerencia	• Informe de seguimiento a la implementación de acciones en materia de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor.	01/12/2023	31/12/2023	No se observan evidencias	Abierta	0%
			Gerencia	• Ficha técnica del indicador C1-1. Nivel de satisfacción de clientes y usuarios, incluyendo resultados y	02/01/2023	31/12/2023	No se observan evidencias	Abierta	0%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	9	Documentar, socializar e implementar mejoras en la recepción, revisión, trámite y respuesta de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, acciones o recursos presentados por grupos de valor y partes interesadas de la entidad. ***NOTA.*** *Esta actividad está relacionada con la actividad número 22 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2023.*	Dirección Jurídica	• Procedimiento de correspondencia y gestión de PQRS actualizado y aprobado.	01/02/2023	31/03/2023	Se observa documento en estado borrador, la fecha llímite se establecía para el 31/03/2023	Abierta	25%
			Dirección Jurídica	• Registro de ejecución de campaña informativa.	01/04/2023	30/04/2023	No se observan avances en esta actividad	Abierta	0%
			Dirección Jurídica	• Ficha técnica del indicador C2-2. Oportunidad en la atención de PQR, incluyendo resultados y análisis.	02/01/2023	31/12/2023	Actividad en estado de ejecución	Abierta	0%
			Dirección Jurídica	• Informes de seguimiento a la gestión de PQRS.	01/04/2023	31/12/2023	Se evidencia informe trimestral de PQRS con corte al 31 de marzo del 2023.	Abierta	25%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	10	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad. ***NOTA.*** *Esta actividad está relacionada con la actividad número 15 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2023.*	Dirección de Planeación	• Informe diagnóstico sobre el posicionamiento de marca e imagen de la ESANT S.A. E.S.P.	16/01/2023	28/02/2023	Se observa documento en word con análisis cualitativo a través de matriz DOFA sin embargo el documento carece de estructura (quien lo elaboró, quien lo aprobó, documento sin titulo ni fecha)	Abierta	25%
			Dirección de Planeación	• Manual de identidad gráfica y audiovisual actualizado y aprobado. • Circular de divulgación del	16/01/2023	31/03/2023	No se observan avances en esta actividad fecha finalización planteada para 31/03/2023	Abierta	0%
			Dirección de Planeación	• Plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P. aprobado. • Acta de reunión y/o registro de asistencia con aprobación del plan.	16/01/2023	31/03/2023	No se observan avances en esta actividad fecha finalización planteada para 31/03/2023	Abierta	0%
			Dirección de Planeación	• Informes de seguimiento al plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P. aprobado.	01/04/2023	31/12/2023	Actividad con fecha límite 31/12/2023	Abierta	0%
			Dirección de Planeación	• Informes de seguimiento al plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P. aprobado.	01/07/2023	31/12/2023	Actividad con fecha límite 31/12/2023	Abierta	0%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	11	Gestionar el rediseño e implementación del sitio web de la entidad, de manera que se cumpla con los criterios definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) a través del Índice de transparencia y acceso a la Información (ITA). ***NOTA.*** *Esta actividad está*	Dirección de Planeación	• Estudios previos para la contratación del rediseño e implementación del sitio web de la entidad.	01/02/2023	31/03/2023	No se observan avances en esta actividad fecha finalización planteada para 31/03/2023	Abierta	0%
			Dirección de Planeación	• Contrato del rediseño e implementación del sitio web de la entidad. • Acta de inicio del contrato del	01/04/2023	31/07/2023	Actividad con fecha límite 31/12/2023	Abierta	0%
			Dirección de Planeación	• Informe de seguimiento al rediseño e implementación del sitio web de la	01/08/2023	31/12/2023	Actividad con fecha límite 31/12/2023	Abierta	0%
			Dirección de Planeación	• Informe de seguimiento al rediseño e implementación del sitio web de la	01/08/2023	31/12/2023	Actividad con fecha límite 31/12/2023	Abierta	0%
Iniciativas Adicionales	12	Gestionar el desarrollo de actividades para la promoción y apropiación del código de integridad de la entidad.	Dirección Administrativa y Financiera	• Registro de ejecución de actividad para la promoción y apropiación del código de integridad de la entidad.	02/01/2023	31/12/2023	Se evidencia registro de ejecución de actividades para promoción del código de integridad de la entiddad. Se sugiere que esta actividad se realice semestralmente con el fin de dar cumplimiento a la evaluación semestral del sistema de control interno.	Cerrada	100%

Una vez terminado de realizar el seguimiento al avance de la ejecución y cumplimiento de las actividades programadas en el PAAC, se observó que, de las 12 actividades planteadas 5 lograron cumplimiento del 100%, 3 actividades tuvieron avance igual o superior al 50%. Obteniendo un promedio de cumplimiento general del **23,91%.**

2.2.1 Recomendaciones

La Oficina de Control Interno recomienda continuar con la ejecución de los entregables para dar cumplimiento a las actividades que se encuentran en ejecución y que tienen fecha de finalización posterior al corte del primer trimestre. Por otra parte, se solicita la aplicación del control documental (quien elabora, quien revisa y quien aprueba) para el caso de los documentos que dan soporte al cumplimiento de las actividades.

Elaboró: Fanny Ojeda Serrano, profesional OCI_ESANT S.A. E.S.P
Aprobó: Reynaldo Mateus Beltrán, jefe de la OCI_ESANT S.A. E.S.