



ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A E.S.P.

NIT 891.500.117-1
NUIR 1-19001000 -1 SSPD



F.CGE.020

INFORME AUDITORIA EXPRESS No. 008-2018

V 1.0

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CODIGO DE BUEN GOBIERNO

VIGENCIA IV CUATRIMESTRE -2018

ASPECTOS GENERALES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Y CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA IMPULSAR LAS BUENAS PRÁCTICAS DE

LA GESTIÓN EN LA SOCIEDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYAN S. A. "ESP"

Fecha: 10 de Diciembre de 2018

La presente Auditoría Express al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión en la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, 2018, se realiza en virtud al cumplimiento de la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011 y la herramienta de la Presidencia de la República que establece en su numeral V. "CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL"...."La verificación de la elaboración, de su publicación y socialización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", le corresponde a la División de Control Interno....

OBJETIVO GENERAL DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según herramienta de la Presidencia de la República "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para impulsar las buenas prácticas de la gestión en la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, por cada componente durante el primer semestre del año.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Evaluar el cumplimiento de las estrategias definidas mediante Documento adoptado por la Gerencia de la Empresa en el mes de enero de 2014 de la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión en la Sociedad 2018".
2. Evaluar el Mapa de Riesgos Anticorrupción, de acuerdo a la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –"DAFP" y la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, la eficacia de los controles definidos en el Mapa de Riesgos Anticorrupción, el cumplimiento de las acciones de control y sus indicadores.



3. Evaluar el cumplimiento de las acciones adelantadas y su visibilidad, correspondientes al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, 2018.

NORMATIVIDAD: Ley 87 de 1993, Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", Decreto 019 de 2012 – Ley Anti trámites, Decreto No. 2461 del 17 de diciembre de 2012" Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011", y Guía No. 18 – Guía para la Administración del Riesgo- Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

ALCANCE: Evaluar el cumplimiento del Acuerdo emitido por la Gerencia sin numero, en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para impulsar las buenas prácticas de la gestión pública en la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, a la fecha de la auditoría.

METODOLOGIA APLICADA: Se utilizaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas como: Pruebas de recorrido, observación, registro fotográfico, muestreo, indagación, verificación aleatoria de documentos y entrevista personalizada con los auditados.

AUDITORES: cptHENRY DIAZ OLAYA, ADOLFO LEON GOMEZ LOPEZ, Abogado.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Para la presente auditoría se tuvieron en cuenta los siguientes insumos y papeles de trabajo:

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión en la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**,
- Mapa de Riesgos de Corrupción de la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, 2018 publicado en la página web de la Empresa

☑ Informe del Representante de la Dirección de las medidas adoptadas para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno

2. Se llevó a cabo la revisión y verificación documental correspondiente al cumplimiento de las actividades descritas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión en la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, revisión en la página web de la Empresa de los trámites, procesos, procedimientos e informes de rendición de cuentas.



DESARROLLO DE LA AUDITORIA EXPRESS

FORTALEZAS:

- Se elaboró y publicó en la página web de la Empresa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión ***Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"***.
- Se elaboró cronograma de actividades año 2018, que permite desarrollar los Componentes Estrategia Anti trámites y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

Para el desarrollo de este componente se establecieron las siguientes estrategias:

1. Actualizar la identificación de riesgos de corrupción.
2. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.
3. Política de Administración de riesgos de corrupción.
4. Seguimiento de los riesgos de corrupción.
5. Riesgos de corrupción.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra publicado en la página web de la Empresa, dando cumplimiento al Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.

HALLAZGOS:

La evaluación del Mapa de Riesgos de Corrupción, fue realizada con base en los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo - Versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, y el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

1. Se evidencia actualización de los Riesgos de Corrupción por parte de los líderes de procesos y/o las solicitudes a los mismos para su actualización, con el fin de poder evidenciar aquellas situaciones reales que puedan perturbar el cumplimiento de sus objetivos.



2. Se evidencia análisis del riesgo por parte de los Líderes de los procesos. Esta labor debe ser coordinada con cada líder; el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, cita textualmente en el numeral B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

3. Se evidencia seguimiento de los riesgos de corrupción con corte a Diciembre 30 de 2018, incumpliendo la política de riesgos de corrupción definida en el Acuerdo sin numero. Adicionalmente, los responsables de los riesgos de corrupción por su labor del día a día manifiestan conocer los riesgos, sin embargo, no son conscientes del seguimiento y actualización que deben realizar al mapa de riesgos.

4.- Se evidencio que el plan anticorrupción fue actualizado y subió a la página web de la empresa con las respectivas firmas por lo cual se envió comunicación al Subgerente de Planeación con el fin de recibir conforme.

RECOMENDACIONES:

1.-Continuar con el Cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**.

2. Revisar y actualizar los eventos de corrupción potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos de la Empresa, estableciendo las causas y los efectos de su ocurrencia, en los procesos que por su naturaleza, pueden ser fácilmente objeto de acciones de corrupción involucrando a los líderes de los procesos.

3. Realizar con los líderes de proceso análisis de los riesgos de corrupción que permita determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

4. Ajustar acorde a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, la política de administración de riesgos de corrupción, garantizando desde el nivel más alto de la organización, la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

5. Dar cumplimiento al seguimiento y actualización de los riesgos de corrupción, de acuerdo con las fechas establecidas en la metodología, teniendo en cuenta que este seguimiento se llevará acabo comunicándole a cada líder de proceso oficialmente que debe revisar el mapa de riesgos del proceso que lidera.



6. Ajustarse a las herramientas establecidas en la Metodología de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Versión 2.

7. Ajustar el responsable del riesgo en el mapa de riesgos, de tal manera que corresponda al líder de la dependencia o área encargada de adelantar las acciones propuestas, dada la rotación de personal que se presenta en las diferentes dependencias.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:

Para el desarrollo de este componente, se establecieron las siguientes estrategias:

1. Establecimiento de los nuevos procesos con sus respectivos procedimientos, trámites y servicios
2. Inclusión, Eliminación y Publicación de Trámites.
3. Priorización de Trámites - Diagnóstico de Trámites a Intervenir

HALLAZGOS:

La evaluación al componente “Estrategia Anti trámites” de la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. “ESP”**, fue realizada con base en el Decreto 019 de 2012 – Ley Anti trámites y en las especificaciones presentadas en el Decreto 2461 de 2012.

1. Se evidencian La ejecución de dos (4) reuniones de Gobierno en línea coordinadas por la Secretaria General y con las diferentes responsables de los procesos y oficina de calidad para la gestión, y para tratar temas relacionados transparencia y el comité de archivo.
2. Se evidencian acciones para la difusión por medio de las redes sociales de **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. “ESP”**, frente a los criterios de prestación de servicios.
3. Se evidencia cobertura del sistema PQR en el nuevo punto de Atención de la División Atención al Suscriptor.

RECOMENDACIONES:

1. Realizar las reuniones con los responsables del área técnica pendientes para definir trámites sobrantes o faltantes de cada una de ellas.
2. Agilizar las actividades definidas para la construcción de las hojas de vida.



3. Adelantar la corrección, aprobación y publicación en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
4. Realizar la clasificación de las PQR a los trámites y servicios cuando esté relacionado, asignando un campo en el formulario de captura de la información de la PQR.
5. Continuar con la difusión por medio de las redes sociales de la **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, de mensajes de percepción y criterio frente a la prestación de servicios.
6. Efectuar la ampliación de cobertura del sistema PQR en el Nuevo punto de Atención AIS.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS:

Para el desarrollo de este componente se establecieron las siguientes estrategias:

1. Presentación de informes relacionados con los programas y subprogramas de **Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. "ESP"**, expuestos en el Plan de Desarrollo "Viva el Cambio" los que deberán publicarse en la página web Municipal, y en la página de la empresa con actualización permanente.
2. El componente de diálogo en la rendición de cuentas, se refiere al diálogo entre el gobernante y ciudadanía, para que éste sea efectivo se identifican, organizan y desarrollan espacios, medios de encuentro y comunicación.

Se evidencia el cumplimiento del 100% del Componente Rendición de Cuentas conforme a la evaluación. Este componente desarrolló las siguientes actividades:

- Informe de gestión y Resultados de la vigencia 2018 en la página web de la Empresa de Popayán.
- Informes Ejecutivo Anual de Control interno y Control Interno contable 2.017.
- Informe seguimiento a los planes de acción por procesos del primer cuatrimestre de 2018.
- Informes de rendición de cuentas primer cuatrimestre de 2.018.
- Informe de Ejecución Presupuestal primer cuatrimestre de 2018.
- Informes al SIA.
- Informes de rendición de cuentas contratación y servicio a la deuda pública del primer cuatrimestre de 2018.
- Apoyo con las redes sociales de la AAPSA como Facebook, Youtube y Twitter para la rendición de cuentas.



- Publicación de avisos en el periódico invitando a participar en la Rendición de Cuentas, los días previos a la convocatoria para participar con preguntas sobre la rendición de cuentas a través del correo electrónico dispuesto para tal fin.
- Se evidencia emisión de volantes con campañas institucionales sobre plan de movilidad, campañas de uso eficiente del Agua.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL

CIUDADANO:

Para el desarrollo de este componente se establecieron las siguientes estrategias:

1. Desarrollo institucional para el servicio de nuestros clientes Urbanos y rurales.
2. Afianzar la cultura de servicio al cliente en los trabajadores y contratistas.
3. Fortalecimiento de los canales de Atención.
4. Estándares para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reclamos.
5. Vocales de Control de los servicios públicos.
6. Terminales de calificación del servicio al ciudadano, ubicados en las casillas de atención al usuario

Evaluado este componente, que corresponde a las actividades a desarrollar en la Estrategia Mecanismos para Mejorar la Atención al Cliente, se encontraron a la fecha de corte de evaluación las siguientes actividades sin cumplir:

HALLAZGOS

1. No se evidencia punto formal donde se divulguen por escrito los derechos y deberes de los usuarios, las filas preferenciales y los medios para garantizarlos, y su difusión a través de la página web de la empresa.
2. No se evidencia señalización para difundir el horario y los puntos de atención en las entradas principales de la sede Administrativa.
3. Se evidencia la construcción del directorio con información clave y precisa sobre las actividades desempeñadas por los directivos y líderes de procesos y publicados en la página web.



4. No se evidencia implementación de la línea gratuita 018000.
5. No se evidencia difusión por medio de campañas radiales, televisivas y en medio escrito de la línea 132 enlace – daños y puntos físicos de atención con los que cuenta la Empresa para la recepción de peticiones, quejas y reclamos “PQR” y denuncias de actos de corrupción.
7. Se evidencia que la aplicación de las encuestas en el recibo del servicio no tiene una buena difusión y que los usuarios que las responden son mínimos y la encuesta de calificación de los servicios del plan de acción de facturación y cobranzas no fue aplicada en la vigencia 2.018

RECOMENDACIONES

Cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Gerencia sin número, “Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión en la Empresa”.

1. Formalizar encuesta que permita indagar al cliente sobre la calidad de los servicios y de la información y comunicación – de la empresa
2. Definir la ubicación del punto formal donde se divulguen por escrito los derechos y deberes de los usuarios, las filas preferenciales y los medios para garantizarlos, y su difusión a través de la página web de la Empresa.
3. Elaboración y ubicación en el espacio físico, de la señalización y avisos del horario y puntos de atención en las entradas principales de la sede Administrativa.
4. Implementar la línea gratuita 01-8000.
6. Ampliar la cobertura de atención del Digiturno para cartera.
7. Realizar difusión por medio de campañas radiales, televisivas y en medio escrito de la línea 132 Daños y denuncias de actos de corrupción por medio de escribirle al gerente de la Pagina web.

POLÍTICA DE CONTRATACIÓN:

Para la política de contratación de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S. A. “ESP” se tienen definidas las estrategias de Divulgación, Transparencia, Pedagogía y Fortalecimiento del proceso contractual a través del Acuerdo de contratación No. 002 del 2.016; no obstante, no se encuentra establecido cronograma ni responsables para la ejecución de dichas estrategias.

Adicionalmente, se incluyó en el proceso de control de Gestión, el seguimiento al procedimiento “Realizar seguimiento continuo a la contratación” establecido un aplicativo en una hoja de Excel



que ha permitido un mejor seguimiento y corrección a los hallazgos detectados en las auditorías 2018 a la Estrategia de contratación de la empresa.

FORTALEZAS

1. Se evidencia amplio trabajo de seguimiento y control a la contratación en todas las etapas, precontractual, contractual y post contractual por parte de la División de Control interno.
2. Se evidencia la aplicación computarizada de control a la contratación del primer cuatrimestre del 2018.
3. Se evidencia estandarización y publicación en la página web de la Empresa de pliegos de los procesos contractuales licitatorios.

CUADRO RESUMEN CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES POR COMPONENTE

SOCIALIZACION INFORME PRELIMINAR

Socialización Informe Preliminar: vía correo interno de enero 28 de 2019, se hizo entrega del Informe Preliminar y se solicitó la revisión y observaciones respectivas frente a cada uno de los componentes auditados.

PLAN DE MEJORAMIENTO: El informe definitivo con alarmas de cumplimiento, servirá de insumo para dar cumplimiento al 100% de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Código de Buen Gobierno para impulsar las buenas prácticas de la gestión, por tanto, no se requerirá la suscripción de acciones adicionales o Plan de Mejoramiento

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

**HENRY DIAZ OLAYA
JEFE DIVISION CONTROL INTERNO**