## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2024

**ENTIDAD:** Empresa de Servicios públicos Guatape S.A.S. E.S.P

**VIGENCIA**: Primer Cuatrimestre 2024

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | INDICADOR | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | AVANCE 30 ABRIL/2023 | SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Política de Administración de Riesgos de corrupción | - Actualizar la Política Anticorrupción | - Política de Administración de Riesgos de corrupción | - Política de riesgos de corrupción | - Gerente | 01/02/2024 | 33.33% | - Se actualiza la política Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) |
| | - Publicar la Política Anticorrupción | - política Anticorrupción publicada | - Política Anticorrupción | - Gerente | 01/04/2023 | 33.33% | - Se publica la política Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | - Actualizar mapas de riesgos de corrupción | - Mapa de Riesgos de corrupción. | - Riesgos de corrupción actualizados/ total de Riesgos de corrupción | - Gerente | 01/03/2024 | 33.33% | - Se verifico que se viene trabajando en la actualización de los riesgos de corrupción, de acuerdo a la guía para la administración del riesgo. |
| | - Consolidar mapas de riesgos de corrupción y de procesos y actualizar procesos | - Mapa de Riesgos de corrupción y de procesos | - Riesgos de corrupción y de procesos actualizados/ total de Riesgos de procesos y de corrupción | - Gerente | 01/03/2024 | 33.33% | - Se verifico que se viene trabajando en la actualización de los riesgos de proceso y de corrupción de acuerdo a la guía para la administración del riesgo |
| Consulta y divulgación | - Socializar y divulgar en acciones de inducción y reinducción | - Reunión de personal | - Acciones de Inducción y reinducción | - Gerente | 01/02/2024 | 33.33 % | - Se vienen haciendo reuniones de personal periódicas y se ha divulgado las acciones de inducción y reinducción |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | - Articular el plan anticorrupción al plan de formación institucional y programas de bienestar laboral | - Plan de capacitación y bienestar laboral | - Capacitación y Bienestar Laboral | - Gerente | 01/02/2024 | 33.33% | - Se evidencia la articulación del plan anticorrupción al plan de formación institucional |
| Monitoreo o Revisión | Hacer seguimiento trimestral a eventos de riesgos en comité institucional de gestión y desempeño | Actas reunión comité de gestión y desempeño | Comité de gestión y desempeño | Gerente | 31/03/2024<br>30/06/2024<br>30/09/2024<br>30/12/2024 | 25%<br>0 %<br>0%<br>0% | El comité se reúne trimestralmente y le hace seguimiento a riesgos |
| Seguimiento | Verificar el cumplimiento del plan anticorrupción | Actas de Autoevaluación, auditoria interna e informes | Auditoría realizadas/auditorias programadas. | Gerente | 30/04/2024<br>30/08/2024<br>30/12/2024 | 33.33%<br>0 %<br>0 % | Se está actualizando el MECI y el MIPG para poder implementar el módulo de Auditorías Internas |
| | **COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRAMITES** | | | | | | |
| **SUBCOMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META O PRODUCTO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** | **AVANCE 30 ABRIL/2023** | **SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO** |
| Estrategia Anti tramites | - Documentar fichas de trámites, ley 1757 de 2015<br><br>- Registrar tramites en el SUIT | - Fichas de Tramites<br><br>- Tramites en SUIT | -Tramites revisados/total de trámites.<br><br>- Numero de tramites aprobados por SUIT / número de trámites enviados. | - Gerente<br><br>- Gerente | 21/04/2024<br><br>21/04/2024 | 33.33%<br><br>10% | La entidad le da oportuno curso a los tramite de la entidad<br><br>La entidad sube al SUIT oportunamente los informes |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | - Publicar fichas de trámite en la página WEB | - Pagina WEB disponible | -Tramites con acceso en la página web de la entidad | - Auxiliar Administrativo | 21/04/2024 | 33.33% | La Página web se actualiza constantemente con los tramites de la entidad |
| | **COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS** | | | | | | |
| **SUBCOMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META O PRODUCTO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** | **AVANCE 30 ABRIL/2023** | **SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO** |
| Información de calidad y en el lenguaje comprensible | - Preparación de información de gestión | - Información a presentar | Informe con acceso en la página web de la empresa. | - Gerente y líderes de proceso | - septiembre 2024 | 33.33% | - El informe de gestión se publica en la página WEB de la ESP |
| | - Definir los medios para difundir la información | - Medios de Divulgación | Divulgación de Información | - Secretaria | - Julio 2024 | 33.33% | - se comunica a través de los canales locales, cartelera informativa, Pagina web |
| Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | - Realización de encuestas de medición de satisfacción | - Encuestas tabuladas | - Número de encuestas realizadas/Número de encuestas - programadas | - Secretaria | - octubre 2024 | 33.33% | - se implementará la encuesta de medición de satisfacción |
| | - Identificación de PQRSF y revisión a acciones de mejora | - Informes de PQRSF | - PQRSF ejecutadas/Total PQRSF | - Secretaria | - octubre 2024 | 33.33% | - Las PQRSF se contestan en cumplimiento de ley y se hacen las acciones de mejora respectivas |
| | - Preparar el evento de dialogo con la comunidad | - Información y metodología de dialogo | - Dialogo con la comunidad | - Gerente | - septiembre 2024 | 33.33% | - se realiza dialogo con la comunidad de manera permanente tanto en la oficina como por fuera de ella |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | - Convocatorias públicas para interacción con la comunidad | - Información y metodología de dialogo | - Interacción con la comunidad | - Gerente | - Septiembre 2024 | 33.33% | - Se interactúa mucho con la comunidad, ya que la empresa escucha sus necesidades y trata de darle solución oportuna a sus peticiones |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Sensibilización ante rendición de cuentas a trabajadores | Evidencias de capacitación | Capacitaciones realizadas /capacitaciones programadas. | Gerente | Septiembre 2024 | 33.33% | Se incentiva y capacita a los empleados sobre la cultura del autocontrol, para que realicen una buena labor y se de una rendición de cuentas efectiva |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | - Diseño de mecanismo de evaluación de la rendición de cuentas por parte de la comunidad | - Herramienta de evaluación | - Divulgaciones realizadas/divulgaciones programadas | - Gerente | - septiembre 2024 | 33.33% | - Se hace rendición de cuentas a la comunidad por medio de reuniones, pagina WEB, cartelera informativa, canales locales |
| | - Aplicación de herramienta de evaluación a la rendición de cuentas | - Informe de resultados de la Rendición de Cuentas | - Resultados de Rendición de Cuentas | - Secretaria | - octubre 2024 | 33.33% | - En la entrega de rendición de cuentas se dan los resultados de la gestión de la empresa |
| | - Socialización de resultados a la rendición de cuentas y elaboración de plan de mejora | - Informe de resultados de la Rendición de Cuentas y plan de mejora | - Resultados de Rendición de Cuentas y Plan de Mejora | - Gerente y Coordinador AAA | - noviembre 2024 | 33.33% | Se socializa los resultados de la rendición de cuentas, logrando que dicha socialización sea efectiva y tenga un buen impacto a la comunidad y se elabora un plan de mejora que vaya acorde con las necesidades existentes |
| | **COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO** | | | | | | |
| **SUBCOMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META O PRODUCTO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** | **AVANCE 30 ABRIL/2023** | **SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO** |
| Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | Adecuación de instancia de PQRSF y elaboración de encuestas de medición de | Encuestas realizadas | Número de Encuestas realizadas/ Número de Encuestas programadas. | Secretaria | 21/06/2024 | 33.33% | se atienden los PQRSF recibidas dando respuesta oportunamente |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | satisfacción de los usuarios | | | | | | |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Promover el uso de las PQRSF en la página web institucional | Tics con medios de interacción. | PQRSF en la WEB Institucional | Secretaria | 21/06/2024 | 33.33% | Las PQRSF están siendo publicadas en la página WEB |
| Talento Humano | Socializar el plan anticorrupción en el componente de atención al ciudadano | Capacitación o socialización en jornadas de bienestar laboral | Socialización del Plan Anticorrupción en Atención al Usuario. | Gerente | 21/02/2024 | 33.33% | El plan de corrupción se socializa en el componente de atención al ciudadano |
| Normativo y Procedimental | - Establecer directrices para manejo de información confidencial y uso de datos personales | - Directrices socializadas | - Información Confidencial y Uso de Datos personales | - Gerente | 21/06/2024 | 33.33% | - La empresa mantiene la información confidencial y de datos personales en estricta reserva con los empleados indicados para ello |
| | - Socializar los resultados de las PQRSF y definir mejoras | - Conocimiento de las mejoras en PQRSF | - PQRSF socializadas/Total PQRSF de la ESP | - Gerente | 21/12/2024 | 33.33% | - Las PQRSF se contestan en cumplimiento de ley y se hacen las mejoras respectivas |
| Relacionamiento con el ciudadano | Realización encuesta de percepción ética | Usuarios caracterizados | Encuestas usuarios percepción ética realizadas/ Total Encuestas usuarios percepción ética programadas | Gerente | 21/10/2024 | 33.33% | Se implementará la encuesta de percepción ética hacia los usuarios, sobre los servicios prestados por la empresa |
| | **COMPONENTE 5: MECANISMOS PARALA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION** | | | | | | |
| **SUBCOMPONENTE** | **ACTIVIDADES** | **META O PRODUCTO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** | **AVANCE 30 ABRIL/2023** | **SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO** |
| Lineamientos de transparencia activa | - Procedimientos de Gestión Documental | - Programa de Gestión Documental PGD | - Programa de Gestión Documental con nuevas directrices del AGN | - Coordinador del Sistema de Gestión Integral SGI | 30/06/2024 | 33.33% | - Se viene trabajando en el programa de gestión documental |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | - Publicación permanente en página WEB con información de interés general y requeridas por la ley de transparencia | - Información publicada | - Información con condiciones de calidad y oportunidad | - Gerente | Permanente | 33.33% | - Permanente actualización de la página WEB de la entidad |
| Lineamientos de transparencia pasiva | - Actualización de información para mejorar índice ITA (Índice de Transparencia y acceso a la información pública | - Información Publicada | - Pagina WEB con información actualizada | - Gerente | 30/03/2024 | 33.33% | - Se actualiza la información para mejorar el índice ITA |
| | - Seguimiento a respuesta a derechos de petición | - Informes de Auditoria y Seguimiento a PQRSF | - Seguimientos y mejoras en trámite a peticiones | - Coordinador del Sistema de Gestión Integral SGI | 30/01/2024<br>30/06/2024 | 50%<br>0% | - se atienden las PQRSF recibidas y se les dan respuesta oportunamente |
| Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | Definición Plan de información y Comunicación | Plan de Comunicación | Plan de comunicación en aplicación | Gerente | 30/05/2024 | 10% | Se viene elaborando plan de comunicación de la entidad |
| Criterio diferencial de accesibilidad | Definición de responsables de información a publicar en medios de comunicación electrónicos, físicos u otros que faciliten el acceso a la información | Plan de Comunicación | Plan de comunicación en aplicación | Gerente | 30/05/2024 | 10% | Se viene elaborando plan de comunicación de la entidad |
| Monitoreo del acceso a la información pública | Verificación de cumplimiento a plan de comunicación | Informes de revisión y actas de comité | Planes de mejora o acciones propuestas | Gerente | 30/12/2024 | 33.33% | Se vienen elaborando planes de mejora en los riesgos de los procesos |