



## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021

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

**VIGENCIA:** Segundo Periodo (Cuatrimestral) de: Mayo, junio, Julio y agosto

### COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 31 Agosto/2021	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	01/02/2021	66.66%	- Se actualiza la política Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC)
	- Publicar la Política Anticorrupción	- política Anticorrupción publicada	- Política Anticorrupción	- Gerente	01/04/2021	66.66%	- 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	01/03/2021	66.66%	- 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	01/03/2021	66.66. %	- 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	01/02/2021	66.66 %	- 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	- Plan de capacitación y bienestar laboral	- Capacitación y Bienestar Laboral	- Gerente	01/02/2021	66.66%	- Se evidencia la articulación del plan anticorrupción al plan de formación institucional



	institucional y programas de bienestar laboral						
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	31/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 30/12/2021	25% 25 % 0% 0%	El comité se reúne trimestralmente y le hace seguimiento a riesgos
Seguimiento	Verificar el cumplimiento del plan anticorrupción	Actas de Autoevaluación, auditoría interna e informes	Auditoría realizadas/auditorías programadas.	Gerente	30/04/2021 30/08/2021 30/12/2021	33.33% 33.33 % 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/2021	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
Estrategia Anti tramites	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentar fichas de trámites, ley 1757 de 2015</li> <li>- Registrar tramites en el SUIT</li> <li>- Publicar fichas de trámite en la página WEB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fichas de Tramites</li> <li>- Tramites en SUIT</li> <li>- Pagina WEB disponible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tramites revisados/total de trámites.</li> <li>- Numero de tramites aprobados por SUIT / número de trámites enviados.</li> <li>-Tramites con acceso en la página web de la entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente</li> <li>- Gerente</li> <li>- Auxiliar Administrativo</li> </ul>	21/04/2021 21/04/2021 21/04/2021	66.66% 66.66% 66.66%	<ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad le da oportuno curso a los tramite de la entidad</li> <li>La entidad sube al SUIT oportunamente los informes</li> <li>La Página web se actualiza constantemente con los tramites de la entidad</li> </ul>



<b>COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS</b>							
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>AVANCE 30 ABRIL/2021</b>	<b>SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO</b>
Información de calidad y en el lenguaje comprensible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación de información de gestión</li> <li>- Definir los medios para difundir la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información a presentar</li> <li>- Medios de Divulgación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe con acceso en la página web de la empresa.</li> <li>Divulgación de Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente y líderes de proceso</li> <li>- Secretaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- septiembre 2021</li> <li>- Julio 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>66.66%</li> <li>66.66%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El informe de gestión se publica en la página WEB de la ESP</li> <li>- se comunica a través de los canales locales, cartelera informativa, Pagina web</li> </ul>
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de encuestas de medición de satisfacción</li> <li>- Identificación de PQRSF y revisión a acciones de mejora</li> <li>- Preparar el evento de dialogo con la comunidad</li> <li>- Convocatorias públicas para interacción con la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuestas tabuladas</li> <li>- Informes de PQRSF</li> <li>- Información y metodología de dialogo</li> <li>- Información y metodología de dialogo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Número de encuestas realizadas/Número de encuestas - programadas</li> <li>- PQRSF ejecutadas/Total PQRSF</li> <li>- Dialogo con la comunidad</li> <li>- Interacción con la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Secretaria</li> <li>- Secretaria</li> <li>- Gerente</li> <li>- Gerente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- octubre 2021</li> <li>- octubre 2021</li> <li>- septiembre 2021</li> <li>- Septiembre 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>66.66%</li> <li>66.66%</li> <li>66.66%</li> <li>66.66%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- se implementará la encuesta de medición de satisfacción</li> <li>- Las PQRSF se contestan en cumplimiento de ley y se hacen las acciones de mejora respectivas</li> <li>- se realiza dialogo con la comunidad de manera permanente tanto en la oficina como por fuera de ella</li> <li>- Se interactúa mucho con la comunidad, ya que la empresa escucha sus necesidades y trata de darle solución oportuna a sus peticiones</li> </ul>
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 2021	66.66%	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	- Diseño de mecanismo de evaluación de la	- Herramienta de evaluación	- Divulgaciones realizadas/divulgaciones programadas	- Gerente	- septiembre 2021	66.66%	- Se hace rendición de cuentas a la comunidad por medio de reuniones, pagina WEB, cartelera informativa, canales locales



la gestión institucional	rendición de cuentas por parte de la comunidad						
	- 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 2021	66.66%	- 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 2021	66.66%	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
<b>COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO</b>							
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 ABRIL/2021	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Adecuación de instancia de PQRSF y elaboración de encuestas de medición de satisfacción de los usuarios	Encuestas realizadas	Número de Encuestas realizadas/ Número de Encuestas programadas.	Secretaria	21/06/2021	66.66%	se atienden los PQRSF recibidas dando respuesta oportunamente
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	21/06/2021	66.66%	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	21/02/2021	66.66%	El plan de corrupción se socializa en el componente de atención al ciudadano
Normativo y Procedimental	- Establecer directrices para manejo de información	- Directrices socializadas	- Información Confidencial y Uso de Datos personales	- Gerente	21/06/2021	66.66%	- La empresa mantiene la información confidencial y de datos personales en estricta reserva con los empleados indicados para ello



	confidencial y uso de datos personales - Socializar los resultados de las PQRSF y definir mejoras	- Conocimiento de las mejoras en PQRSF	- PQRSF socializadas/Total de la ESP	- Gerente	21/12/2021	66.66%	- 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 percepción realizadas/ Encuestas percepción programadas	Gerente	21/10/2021	66.66%	Se implementará la encuesta de percepción ética hacia los usuarios, sobre los servicios prestados por la empresa
<b>COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>							
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	AVANCE 30 ABRIL/2021	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO
Lineamientos de transparencia activa	- Procedimientos de Gestión Documental  - Publicación permanente en página WEB con información de interés general y requeridas por la ley de transparencia	- Programa de Gestión Documental PGD  - Información publicada	- Programa de Gestión Documental con nuevas directrices del AGN  - Información con condiciones de calidad y oportunidad	- Coordinador del Sistema de Gestión Integral SGI  - Gerente	30/06/2021  Permanente	66.66%  66.66%	- Se viene trabajando en el programa de gestión documental  - 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  - Seguimiento a respuesta a derechos de petición	- Información Publicada  - Informes de Auditoria y Seguimiento a PQRSF	- Pagina WEB con información actualizada  - Seguimientos y mejoras en trámite a peticiones	- Gerente  - Coordinador del Sistema de Gestión Integral SGI	30/03/2021  30/01/2021 30/06/2021	66.66%  33.33% 33.33%	- Se actualiza la información para mejorar el índice ITA  - 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	30/05/2021	66.66%	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	30/05/2021	66.66%	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	30/12/2021	66.66%	Se vienen elaborando planes de mejora en los riesgos de los procesos

*Federico Giraldo FF*

**FEDERICO GIRALDO FLOREZ**  
Gerente General