

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código:100GE-E-15
		Fecha de emisión: 26-12-2017
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 03
		Página 1 de 5

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
Etapa 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Revisión y/o ajustes a la Política de riesgos institucional, haciendo énfasis en las responsabilidades en las líneas de defensa.	Política riesgos revisada y/o ajustada	jefe de planeación y calidad	Mayo/2024	
	Socializar y evaluar la política de riesgos institucional enfatizando el objetivo, la metodología de la administración del riesgo y las responsabilidades de acuerdo a las líneas de defensa	Evaluación de conocimiento/ acta de asistencia	jefe de planeación y calidad / lideres de proceso	Julio/2024	
Etapa 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar y definir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en cada uno de los procesos, teniendo en cuenta los objetivos y el contexto organizacional de la E.S.P del Municipio de Villeta.	Valoración, evaluación y seguimiento de los riesgos identificados	Lideres de procesos	Mayo/2024 Octubre/2024	
	Actualizar el mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración de Riesgos institucional y a los riesgos identificados por cada proceso	Mapa de riesgos de corrupción revisado, ajustado y publicado	Asesor de control interno/jefe de planeación y calidad	Noviembre/2024	
	Campaña de apropiación y beneficios control riesgos de corrupción	Campaña efectuada	jefe de planeación y calidad	Junio/2024	
Etapa 3 Consulta y Socialización	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción en la Pagina Web	Riesgos de corrupción publicado	Jefe de planeación y calidad	Enero/2024	
	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación la estructuración de riesgos de corrupción y sus beneficios	Acta de asistencia	jefe de planeación y calidad	Junio/2024	
	Evaluar el conocimiento de los funcionarios en cuanto a conocimiento de riesgos de corrupción	Registro de evaluación	jefe de planeación y calidad	Junio/2024	

Etapa 4 Monitoreo y Revisión	Cargue de los riesgos de corrupción en el software Kawak	Registro del cargue	Lideres de procesos	Cada vez que se requiera	
	Monitorear la gestión de los Riesgos de propósito de analizar la efectividad de los controles, detectar cambios internos y externos e identificar riesgos emergentes.	Informe control Interno	Asesor de Control Interno	Junio/2024 diciembre/2024	
	Formular acciones preventivas para evitar hechos de corrupción	Actas de aplicación	jefe de planeación y calidad	Cada vez que se requiera	
Etapa 5 Seguimiento	Realizar y publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y la evaluación de la efectividad de los controles, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Mapa de riesgos de corrupción con seguimiento	Asesor de Control Interno	Junio/2024	



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P
DEL MUNICIPIO DE VILLETA**

Código:100GE-E-15

Fecha de emisión: 26-12-2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 03

Página 1 de 5

Componente 2: Racionalización de trámites

Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
ETAPA 1 Ajustes de Trámites Institucionales y sus Medios de Acceso	Revisión y ajustes a la política de racionalización de trámites enmarcadas en la líneas de defensa	Acto administrativo de aprobación	Técnico en gestión comercial y atención al cliente / jefe de planeación y calidad	mayo/2024	
	Socialización de política de racionalización de trámites enmarcadas en las líneas de defensa	Acta de asistencia / evaluación de conocimiento	Técnico en gestión comercial y atención al cliente	Junio/2024	
	Actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIIT	SUIIT	Técnico en gestión comercial y atención al cliente / jefe de planeación y calidad	Abril/2024 Septiembre/2024	
	Difundir información mediante los diferentes medios de comunicación para la oferta institucional de servicios, trámites y otros	Página web, redes sociales, etc.	Profesional de sistemas, Técnico en gestión comercial y atención al cliente y jefe de planeación y calidad.	mayo/2024	
	verificar la periodicidad de los reportes de información al SUIIT y hacerle los respectivos seguimientos	Registros de trámites en el SUIIT	Técnico en gestión comercial y atención al cliente.	Junio/2024	
	Gestionar el uso de aplicaciones tecnológicas para racionalización de trámites	Página web	Profesional de sistemas / Técnico en gestión comercial y atención al cliente	mayo/2024	

ETAPA 2 Seguimiento y Control	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía(encuesta)	Pagina web	Profesional de sistemas / Técnico en gestión comercial y atención al cliente	Septiembre/2024	
	Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	Pagina web	Profesional de sistemas / Técnico en gestión comercial y atención al cliente	mayo/2024	

Componente 3: Rendición de cuentas

Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
Etapa 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Socializar el procedimiento rendición de cuentas a todos los líderes de procesos para el fortalecimiento de las competencias para la rendición de cuentas.	Acta de reunión	Jefe de planeación y calidad	1/05/2024	
	Mediante boletines de prensa mantener informada a la comunidad sobre la gestión realizada por la E.S.P del Municipio de Villeta.	Publicaciones pagina Web, redes sociales, carteleras, entre otras.	Jefe de planeación y calidad / apoyo de prensa / profesional de sistemas.	Mensual	
	Mantener la pagina web actualizada, publicando oportunamente la rendición de cuentas.	Pagina web	Jefe de planeación y calidad / profesional en sistemas colaboradores	Mensual	
Etapa 2 Dialogo en doble vía entre partes interesadas	Realizar encuentros convocando a las partes interesadas a participar en la estrategia la ESP Villeta a tu barrio donde se generaran espacios de dialogo y/o mesas de trabajo,	Acta de reunión	Jefe de planeación y calidad / colaboradores	Marzo/2024 Mayo/2024 Julio/2024 Septiembre/2024 Diciembre/2024	
	Realizar rendición de la gestión atreves de diferentes medios de comunicación.	acta de asistencia, Facebook live, pagina web, señal Villeta	Gerente / Lideres de procesos	1/12/2024	
	Hacer publicidad sobre las estrategias de dialogo en doble vía.	publicidad, publicación	Profesional de sistemas / jefe de planeación y calidad	Mayo/2024 Agosto/2024	

Etapa 3 Incentivos para motivar la rendición de cuentas	Recibir y gestionar sugerencias y mejoras propuestas por las partes interesadas en la gestión de la ESP	Actas de mejoras y evidencias de su implementación	Líderes de procesos	Una vez realizada la RC	
	Atender oportunamente las solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	Informe de control interno	Técnico en gestión comercial y atención al cliente / jefe de planeación y calidad	Una vez realizada la RC	
	Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la rendición de cuentas	Actas de reunión y capacitación	Jefe de planeación y calidad	ago-24	
Etapa 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar retroalimentación de las RC a los líderes de proceso	Actas de reunión	Jefe de planeación y calidad	Una vez realizada la RC	
	Estructurar planes de mejoramiento a que halla lugar en la rendición de cuentas	planes de mejoramiento	Líder de procesos	Una vez realizada la RC	
	Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento que hallan sido estructurados	Evidencias de seguimiento	Jefe de planeación y calidad	Una vez realizada la RC	

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano

Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
Etapa 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Revisar y ajustar la política de participación ciudadana enmarcada en las líneas de defensa	Política aprobada	Técnico en gestión comercial y atención al cliente	Julio/2024	
	Socialización de política de participación ciudadana enmarcado en las líneas de defensa	Listado de asistencia	Técnico en gestión comercial y atención al cliente	Agosto/2024	
	Revisión, ajuste y socialización del procedimiento de servicio al cliente.	Procedimiento aprobado y planillas de asistencia.	Técnico en gestión comercial y atención al cliente	junio/2024	
	Incluir en el plan de acción y/o POA estrategias de servicio al ciudadano	plan de acción y/o POA	Técnico en gestión comercial y atención al cliente	Febrero/2024	
Etapa 2 Fortalecimiento de los canales de atención al usuario o cliente	Revisión y ajustes de ser necesario a los canales actuales de atención, incluir buzón de sugerencias y otros que sean necesarios	Procedimientos ajustados y aprobados	Técnico en gestión comercial y atención al cliente / profesional de sistemas	Marzo/2024	
	fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	pagina web, chat, entre otros	Técnico en gestión comercial y atención al cliente / profesional de sistemas	Abril/2024	
	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y demás medios de accesibilidad de la información y atención al usuario	campañas	Profesional de sistemas	Mayo/2024	
	Atender oportunamente las peticiones, quejas reclamo y/o solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	Evidencia de comunicación a la comunidad	Líderes procesos	Mensual	
	Incluir en el plan institucional de capacitaciones protocolos, portafolio de trámites y servicios y/o procedimientos de servicio al ciudadano para todos los funcionarios de la E.S.P	Listado de asistencia	Profesional de talento humano	Enero/2024	

Etapa 3 talento humano	Evaluar a todos los funcionarios en los temas capacitados en cuanto protocolos, portafolio de trámites y servicios y/o procedimientos de servicio al ciudadano	Evaluaciones	Profesional de sistemas	Abril/2024	
	Fortalecer los conocimientos básicos de los funcionarios de la ESP en cuanto a servicio al cliente	certificado y/o listados de asistencia	Profesional de talento humano	Mayo/2024	
	Incluir en el plan de capacitación la socialización la política de protección de datos personales para todos los funcionarios de la ESP	Listados de asistencia y evaluaciones	Profesional de talento humano	agosto/2024	
Etapa 4 Normativo y procedimental	Emision y entrega al asesor de control interno el listado de radicado de las PQRSD	Lista de radicado de PQRSD	Técnico en gestión comercial y atención al cliente	Marzo/2024 Junio/2024 Septiembre/2024 Diciembre/2024	
	Elaborar el informe de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación	informe PQRSD	Asesor control interno	Marzo/2024 Junio/2024 Septiembre/2024 Diciembre/2024	
	Publicación del informe de PQRSD en la pagina web de la ESP del Municipio de Villeta	Pagina web	Asesor de control interno y profesional de sistemas	Marzo/2024 Junio/2024 Septiembre/2024 Diciembre/2024	
	Divulgar para todos los usuarios y suscriptores la política de protección de datos personales.	pagina web	Profesional de sistemas	Septiembre/2024	
	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de ESP de Villeta	Encuesta	Técnico en gestión comercial y atención al cliente	Julio/2024	
Etapa 5 Relacionamiento con el ciudadano	Fomentar la estrategia la " E.S.P de Villeta a tu barrio"	acta de asistencia	Jefe de planeación y calidad	Marzo/2024 Junio/2024 Septiembre/2024 Diciembre/2024	
	Participar activamente en actividades con la administración municipal y la comunidad	Evidencias fotográficas, videos y/o listado de asistencia	Gerente o quien a quien se delegue	Cada vez que se requiera	



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P
DEL MUNICIPIO DE VILLETA**

Código:100GE-E-15

Fecha de emisión: 26-12-2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 03

Página 1 de 5

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
Etapa 1 Enfoque desde el direccionamiento de la transparencia y acceso a la información articulado a los procesos institucionales	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web, accesibilidad de la información y los canales dispuestos para la atención al ciudadano	campañas	Jefe de planeación y calidad / profesional de sistemas	Julio/2024	
	Optimizar y/o parametrizar el software Orfeo con la pagina web, para que se les permita a los usuarios tener acceso a la información o estado en el que se encuentren las PQR radicadas.	Software Orfeo y pagina web	Jefe de planeación y calidad / profesional de sistemas	Mayo/2024	
	Evaluar el cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria, conforme a lo dispuesto ley 1712 de 2014.	lista de chequeo	Asesor de control interno	Junio/2024 Diciembre/2024	
	Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la transparencia y acceso a la información(Ley 1712 de 2014)	100% de hojas de vida registrada	Profesional de talento humano	Agosto/2024	
Etapa 2 Fortalecimiento de la transparencia activa	realizar seguimiento al cronograma, tipo de información, responsables y frecuencia de actualización del link de transparencia y acceso a la información	lista de chequeo	Profesional de sistemas / jefe de planeación y calidad	Junio/2024 Diciembre/2024	
	Elaboración y publicación en la pagina Web, el Plan Anual de Adquisición PAA,	Evidencia de publicación	Profesional de contratación / Profesional de sistemas	Enero/2024	
	Divulgación de los avances de implementación del MIPG	% diagnóstico	jefe de planeación y calidad	Agosto/2024	
	Ajustar herramienta para la correspondencia a través de la pagina web, de tal manera que cumpla con lo establecido en la ley 1712 de 2014	Pagina web ajustada	Profesional de sistemas	Junio/2024 Diciembre/2024	

Etapa 3 Fortalecimiento de la transparencia pasiva	Registrar oportunamente los contratos en el SECOP	Gestiones para la adquisición de software de correspondencia	Profesional de contratación	Mensual	
	Verificación del registro de hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP del DAFP	registro SIGEP	profesional Talento Humano	Julio/2024	
	Atender oportunamente las solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	lista de chequeo	lideres de proceso	Agosto/2024	
	socializar a los lideres y gerencia sobre lo encontrado en la auditoria	Actas de reunión y acciones a tomar	asesor control interno	Agosto/2024 noviembre/2024	
Etapa 4 Monitoreo de acceso a la información publica	Realizar auditorías regulares para identificar el cumplimiento de la Ley	Informe de control interno	jefe de planeación y calidad, Asesor de control interno	mensual	

