



PRIMER SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ESP VILLETA

AÑO: 2018

ESTRATEGIA O MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
			abr-18		
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	23/01/2018	Se efectúa la socialización del política de riesgos el Consejo Directivo el día 24 de enero de 2018 y 20 de abril de 2018, Se cuenta con indicadores de riesgo, que permiten efectuar un seguimiento continuo y controlar los riesgos para que no se llegue a materializar.	Gestión estratégica y mejora continua- Control Institucional	100%
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción		Socialización del mapa de riesgo y capacitación para cada dueño de proceso con el fin de efectuar migración del Mapa de riesgos al software de la ESP. El mapa de riesgos consolida los riesgos de gestión y de corrupción. Se efectúa seguimiento constante por cada uno de los controles definidos en donde se observa la eficacia de los mismo, en donde se generar alertas tempranas y así evitar la materialización de riesgo.	Gestión estratégica y mejora continua- Control Institucional	100%
	Consulta y Socialización		El mapa de riesgos se encuentra publicado en la pagina web de la Empresa dando cumplimiento de ley y dando a conocer a las partes externas interesadas. También se tiene este mapa para efectuar su respectivo seguimiento en software del Sistema de Gestión de Calidad de la ESP.	Gestión estratégica y mejora continua	100%
	Revisión y seguimiento		Control Interno efectúa la revisión y observa la respectiva pertinencia de los controles, este se hace a partir de la identificación de los riesgos, socialización y publicación y así evaluar la eficacia de controles.	Control Institucional	100%

ESTRATEGIA O MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Componente 2: Estrategia Anti tramites	Ajuste de trámites Institucionales y sus medios de acceso	23/01/2018	Los tramites fueron revisados en Comité de Gestión Desempeño COMIGEDDES de fecha 20 de abril de 2018. Se con procedimientos para los trámites y se tiene disposición del cliente dentro de la página web, en donde se describe cada uno de los trámites que se debe efectuar para los servicios ofrecidos en la empresa, y las respectivas PQRS. Los trámites inscritos en el SUIT de acuerdo a la normativa vigente se revisa en COMIGEDDES de fecha 20 de abril de 2018, dentro de esta comité se realiza nueva socialización de trámites.	Gestión estratégica y mejora continua	100%
	Seguimiento y control		Seguimiento continuo a las actividades planteadas y revisión de la página web	Control Institucional	100%

ESTRATEGIA O MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Componente 3: Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	23/01/2018	Dentro de los mecanismos de rendición de cuentas se tiene informe de gestión de la vigencia anterior , el cual fue socializado en Consejo de Gobierno de la Alcaldía Municipio y fue aprobado y evaluado por el Jefe de Control Interno de la ESP y del Alcaldía, se cuenta con comunicaciones dentro la página web y presentación de todos los informes de ley para entes externos y de control. Se cuenta con informes continuos a la comunidad por medio de Pagina web	Gestión estratégica y mejora continua- Control Institucional	100%
	Dialogo en doble vía entre partes interesadas		Se cuenta con diálogos de doble vía, en donde se rinde información a los usuarios y se realizan reuniones para aclaración de inconformismos a la comunidad. Se cuenta con un encuesta que mide la satisfacción del usuario, de esta retroalimentación y se da respuesta a los mismos. Los dueños de proceso son sensibilizados continuamente del enfoque en rendición de cuentas, en donde no solo es un informe o audiencia pública, es dar respuesta oportuna, dar a conocer eventos e información por los diferentes canales de comunicación.	Gestión estratégica y mejora continua- Control Institucional	100%
	Incentivos para motivar la rendición de cuentas		Con la encuesta a satisfacción, se tiene en cuenta el nivel de satisfacción del servicio y es línea base junto con PRQS para la mejora de procesos. El informe de PQRs es publicado en página web. Los dueños de proceso se encargan de entregar informes respecto así proceso tanto para usuarios, entidades y entes de control.	Gestión estratégica y mejora continua	100%
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		Con la Evaluación del informe de gestión, se socializa a los dueños de proceso las oportunidades de mejora en cada uno de las actividades planteadas. Dentro de PQRs y mejoramiento continuo se tiene en cuenta los indicadores con el fin de efectuar acciones de mejora que permitan brindar un buen servicio y que este genere impacto en el desempeño de la Entidad y por ende en el ejercicio de rendición de cuentas.	Gestión estratégica y mejora continua	100%

ESTRATEGIA O MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
			abr-18		
Componente 4: Servicio al ciudadano	Enfoque en el usuario desde el Direccionamiento Estratégico	23/01/2018	El mapa de procesos es socializado en COMIGEDES de fecha 24 de enero de 2018, se efectúa por parte de la asesora de planeación seguimiento continuo al procedimiento de atención al usuario. Los indicadores son analizados por el líder del proceso y se alimentan continuamente, a la PQRS se les efectúa seguimiento, informe y se publica en la página web. Se aplica la encuesta de satisfacción por cada una de las líneas de misionalidad de la ESP Villeta, las cuales son aplicadas por gestión comercial	Gestión estratégica y mejora continua- Control Institucional	100%
	Fortalecimiento de los canales de atención al usuario o cliente		Se cuenta con software HAS SQL y link dentro de la página web para la QPQRS, se cuenta con una persona exclusivamente que realiza las actividades de atención al usuario y todos lo dueños proceso dan respuestas oportunas.	Gestión estratégica y mejora continua	100%
	Seguimiento y Mejora		Se publica informes de PQRS en la pagina web, se evalúa por parte Asesor de Control Interno la oportunidad de la visita y la solución a cada caso.	Gestión comercial Gestión estratégica y mejora continua	100%

ESTRATEGIA O MECANISMO	ACTIVIDADES	PUBLICACION	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
			abr-18		
Componente 5: Transparencia y acceso a la información	Enfoque desde el direccionamiento de la transparencia y acceso a la información articulado a los procesos institucionales	23/01/2018	Los procesos se solicializaron en COMIGEDDES de 24 de enero de 2018 con los líderes de proceso, Se cuenta con link especial para transparencia dentro de la página WEB, en donde se encuentran de acuerdo a la lista de chequeo de la ley de transparencia.	Gestión estratégica y mejora continua Gestión comercial	90%
	Fortalecimiento de la trasparencia activa		Se socializa en reunión de COMIGEDDES del 24 de enero de 2018 la política de anticorrupción y trámites, el link de transparencia se tiene actualizado. El registro de hojas de vida se encuentra actualizado en el SIGEP. Dentro del SECOP se publica plan de adquisición y publicación de contratos. Los tramites se encuentran actualizados y la página web de la entidad. Por medio de informe efectuado en febrero de acuerdo a lay y lineamientos del DAFP.	Gestión estratégica y mejora continua	100%
	Fortalecimiento de la trasparencia pasiva		Dentro de los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de calidad, todas las respuesta a las peticiones verbales, escritas y solicitadas por la web, se dan dentro del tiempo establecido por la ley.	Gestión estratégica y mejora continua	100%
	Monitoreo de acceso a la información publica		Cumplimiento de informes de auditoría y plan de mejoramiento, el cual es publicado en link de transparencia de la página web.	Facturacion y sistemas	100%
CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO	CARGO: NOMBRE: FIRMA:	ASESOR EN CONTROL INTERNO VIVIANA CONSTANZA BÁEZ MONTENEGRO			
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA:	CARGO: NOMBRE: FIRMA:	ASESOR EN CONTROL INTERNO VIVIANA CONSTANZA BÁEZ MONTENEGRO			