



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESP VILLETAS

Código:100GE-E-15

Fecha de emisión: 26-12-2017

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	SEGUNDO SEGUIMIENTO 2020
Etapa 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Actualizar la Política de Riesgos incluyendo riesgos de daño antijurídico y continuidad	Política riesgos actualizada	jefe de planeación y calidad	30/05/2020	Actividad cumplida en desarrollo del comité COMIGEDDES de fecha 11 de mayo de 2020, cuyo contenido o agenda corresponde a la socialización de la Política de Riesgos.
	Actualizar Módulo de riesgos SGI y documentación de la metodología	Módulo de riesgos actualizado	jefe de planeación y calidad / líderes de proceso	30/05/2020	Actividad cumplida en desarrollo del comité COMIGEDDES de fecha 11 de mayo de 2020, cuyo contenido o agenda corresponde a la socialización de la Política de Riesgos.
	Socializar la políticas de riesgos	Campaña de socialización efectuada	jefe de planeación y calidad	30/06/2020	Actividad cumplida en desarrollo del comité COMIGEDDES de fecha 11 de mayo de 2020, cuyo contenido o agenda corresponde a la socialización de la Política de Riesgos.
Etapa 2	Actualizar, publicar y promocionar el mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración de Riesgos,	Mapa de riesgos de corrupción revisado, ajustado y publicado	jefe de planeación y calidad	30/06/2020	Se verifica la publicación en la página web de la empresa de la matriz de riesgos actualizada en el mes de agosto. https://www.espvilleta.gov.co/riesgos/

Etapa 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Campaña de apropiación y beneficios control riesgos de corrupción	Campaña efectuada	jefe de planeación y calidad	30/06/2020 31/10/2020	La presente actividad relacionada con la campaña de apropiación y beneficios control riesgos de corrupción no fue cumplida dentro del período del seguimiento, por lo cual se reprograma por información de la responsable para el mes de octubre.
	Publicar Matriz de Riesgos de Corrupción Pagina Web	Riesgos de corrupción publicado	jefe de planeación y calidad	31/01/2020	Se verifica la publicación de la Matriz de Riesgos, en la página web de la empresa.
Etapa 3 Consulta y Socialización	Elaborar encuesta interna para validación y reconocimiento de los riesgos de corrupción	Encuesta realizada	jefe de planeación y calidad	30/06/2020 31/10/2020	La presente actividad relacionada con la encuesta no fue cumplida dentro del periodo del seguimiento, por lo cual se reprograma por información de la responsable para el mes de octubre.
	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos y sus beneficios	Socialización realizada	jefe de planeación y calidad	30/11/2020	Actividad cumplida en desarrollo del comité COMIGEDES de fecha 11 de mayo de 2020, cuyo contenido o agenda corresponde a la socialización de la Política de Riesgos.
	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción ajustado y actualizado	Líderes de proceso y jefe de planeación y calidad	Apartir del 1 de febrero cuando se necesario	Actividad cumplida en desarrollo del comité COMIGEDES de fecha 11 de mayo de 2020, cuyo contenido o agenda corresponde a la socialización de la Política de Riesgos.

	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.	pagina web	jefe de planeación y calidad	30/12/2020	No aplica para este seguimiento
Componente 2: Racionalización de trámites					
Etapas	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUNDO SEGUIMIENTO 2020
Etapa 1 AJUSTE DE TRAMITES INSTITUCIONALES Y SUS MEDIOS DE ACCESO	Revisión, ajuste si es pertinentes y socialización de la política de anticorrupción y antritrámites vigentes	Acta de reunión	Lider de proceso y jefe de planeación y calidad	15/02/2020 30/06/2020 31/10/2020	No se dio cumplimiento a la presente actividad dentro del periodo, por lo cual se fija compromiso y se reprograma con fecha 31 de octubre de 2020.
	Revisar las actividades descritas en los procedimientos con el propósito de racionalizarlos en cumplimiento de la Ley antitrámites identificando aquellas actividades o pasos que son innecesarios o que se pueden simplificar o automatizar de tal manera que estos sean más eficientes en tiempo y economía para el usuario y para la entidad	SUIT	Lider de proceso y jefe de planeación y calidad	28/02/2020	Los procedimientos de nuevos usuarios y servicio al cliente se han revisado y ajustado (procedimiento, requisitos de viabilidades).
	Actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	SUIT	Lider de proceso y jefe de planeación y calidad	2/03/2020	Se actualizó el formato de solicitud de viabilidad, ajustándose algunos requisitos
	Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	Página web	Lider de proceso SI y jefe de planeación y calidad	Dos veces al año Se realizara en junio y diciembre	No se dio cumplimiento a la presente actividad, por lo cual se reprograma, con fecha 30 de junio de 2020.

	verificar la periodicidad de los reportes de informacion al SUI y hacerle los respectivos seguimientos	Registros de tramites en el SUI	Lider de gestion comercial	trimestralmente Se realizara en septiembre y diciembre	No se dio cumplimiento a la presente actividad dentro del plazo fijado, por lo cual se crea el compromiso y se reprograma, con corte a septiembre y diciembre de 2020.
	Gestionar el uso de aplicaciones tecnologicas para el pago de la facturas	Pagina web	Lider de proceso SI y jefe de planeación y calidad	28/06/2020	Se evidencia cumplimiento para la presente actividad en el primer seguimiento realizado, con relación al proceso de contratación de la pasarela de pagos, ajuste del software HAS, Asi como ajustes con el banco Davivienda para realizar la activación del Boton de Pago PSE
Etapas 2 SEGUIMIENTO Y CONTROL	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía(encuesta)	Pagina web	Lider de proceso SI y jefe de planeación y calidad	27/12/2020	No aplica para este seguimiento
	Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	Pagina web	Lider de proceso SI y jefe de planeación y calidad	Dos veces al año Se realizara en junio y diciembre	Se evidencia la modernización a la pagina web donde uno de los cambios mas significativos fue la habilitación de pago del botón PSE https://www.espvilleta.gov.co/comunicados/
Componente 3: Rendición de cuentas					
Etapas	Plan de accion	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUNDO SEGUIMIENTO 2020
	Definir procedimiento para implementar la estrategia el ejercicio de rendición de cuentas.	Acta de reunion	Lider de proceso GE y colaboradores	31/03/2020 30/10/2020	No se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la fecha programada, toda vez que se habia reprogramado para el mes de junio y llegada la fecha no se dio cumplimiento. Se crea el compromiso para el mes de octubre por parte de los responsables.

Etapa 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Mantener la página web actualizada, publicando oportunamente las rendiciones de cuentas.	Página web	Líder de proceso GE y colaboradores	1/04/2020	Se verifica la actualización de la página web, la cual cumple con los lineamientos establecidos en la ley 1712 de 2014 https://www.espvilleta.gov.co/comunicados/
	Publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación.	publicación	Líder de procesos SI	Cada vez que se requiera	Se verifica el cumplimiento en la publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación de la empresa E.S.P de Villeta, (radio, TV local, redes sociales, y página web, donde a través de estos se informa oportunamente a los usuarios
Etapa 2 Diálogo en doble vía entre partes interesadas	Convocar a las partes interesadas a participar en la estrategia la ESP en tu barrio	Acta de reunión	Líder de proceso GE y colaboradores	31/03/2020 30/07/2020 31/10/2020	No se ha dado cumplimiento dentro de este período a esta acción, Por lo anterior se reprograma la fecha de cumplimiento.
	Realizar rendición de la gestión a través de diferentes medios	acta de asistencia, facebook live, página web, señal villeta	Líder de proceso GE y colaboradores	5/07/2020	Se verifica el cumplimiento en la publicación de la información a través de los diferentes canales de comunicación de la empresa E.S.P de Villeta, (radio, TV local, redes sociales, y página web, donde a través de estos se informa oportunamente a los usuarios
	Hacer publicidad sobre las estrategias de diálogo en doble vía.	publicidad, publicación	Sistemas de información	15/06/2020 30/10/2020	No se evidencia cumplimiento de la presente acción, por lo cual se crea el compromiso con la responsable y por consiguiente se reprograma la fecha de cumplimiento.

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	Lider de proceso GE y colaboradores	Una vez realizada la RC	No aplica para este seguimiento
	Atender oportunamente las solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	Informe de control interno	Atención al usuario y Jefe de planeación y calidad	Una vez realizada la RC	No aplica para este seguimiento
	Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la rendición de cuentas	Actas de reunión y capacitación	jefe de planeación y calidad	Una vez realizada la RC	No aplica para este seguimiento
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	15/12/2020	No aplica para este seguimiento
	Estructurar planes de mejoramiento que halla a lugar en la rendición de cuentas	planes de mejoramiento	Lider de procesos	Una vez realizada la RC	No aplica para este seguimiento
Componente 4: Servicio al ciudadano					
Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUNDO SEGUIMIENTO 2020
	Socialización del procedimiento para su mejora con sus indicadores	acta de socialización	Lider proceso Gestión comercial	30 de marzo de 2020 30 de julio de 2020 30/10/2020	No se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la fecha programada, toda vez que se había reprogramado para el mes de julio y llegada la fecha no se dio cumplimiento. Se crea el compromiso para el mes de octubre por parte de la responsable.

Etapas 1 Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información	campañas	Lider de proceso sistemas de informacion	30 de mayo de 2020	Se verifica el cumplimiento de esta acción en el primer seguimiento de la vigencia, a través de los diferentes canales de comunicación de la empresa. (Se han realizado campañas de utilización de la Página web para que a través de esta se realicen radicación de PQR) Se realiza publicación en redes sociales del link de página web, pagos en línea, ingreso a encuestas de satisfacción
	Incluir en el plan de acción estrategias de servicio al ciudadano	plan de acción	Lider de proceso de GC	05 de febrero 2020 30 de junio de 2020	Se realizó plan de acción asociado a los resultados de FURAG, donde se establecieron estrategias de servicio al ciudadano, ver plan de acción de Gestión con Valores para resultados
	Revisión para ajustes de ser necesario a los canales actuales de atención, incluir buzón de sugerencias	actas de reunión con procedimientos ajustados	Lider de procesos GC y sistemas de información	31/03/2020	Se evidencia la actualización de la página web, en la cual se habilitaron diferentes canales de comunicación con las diferentes partes interesadas Para la vigencia 2020 se implementaron los siguientes medios de comunicación para la atención del usuario, tales como chat en línea y línea WhatsApp, sin embargo sigue pendiente la estrategia adecuada para la utilización del buzón de sugerencias.

Etapa 2 Fortalecimiento de los canales de atención al usuario o cliente	fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	pagina web, chat	Lider de procesos GC y sistemas de informacion	30/06/2020	La pagina web ya esta disponible y actualizada con el fin de fortalecer los canales de comunicación. El buzón de sugerencia se encuentra instalado si embargo se evaluará una estrategia para su utilización. Se realiza actualización de página web, generando trazabilidad mediante chat en línea, radicación de PQR's por orfeo, línea WhatsApp y redes sociales como facebook (estadísticas).
	Atender oportunamente las solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	Evidencia de comunicación a la comunidad	Lider proceso	Continuamente	En el marco del COMIGEDDES se están realizando las revisiones a la oportunidad en la respuesta por medio del ORFEO, así como con el envío de comunicaciones por parte de la Jefe de Planeación y la Asesora de Control Interno. Se realiza la gestión a través del software HAS, en donde se centralizan todas las PQR'S de los usuarios, adicionalmente mediante en la página web se habilita el chat en línea y mecanismos de atención al ciudadano de acuerdo a la ley 1712.
Etapa 3	Realizar capacitaciones al personal en protocolos del servicio al ciudadano.	capacitacion	talento humano	Continuamente	Los trabajadores de la E.S.P ya cuentan con la certificación en competencias laborales de servicio al cliente

Etapa 3 talento humano	Socializar a los empleados, funcionarios y contratistas de ESP Villeta el portafolio de trámites y servicios.	acta de asistencia	lider de proceso sistemas de informacion	una vez al año	No se evidencia cumplimiento dentro de este período a esta acción, por lo tanto se debe replantear la fecha de cumplimiento.
Etapa 4 Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación	informe PQRSD	Lider de proceso de GC	semestralmente	Semestralmente se realiza el informe PQR'S registrados, el cual se podrá evidenciar en los indicadores del proceso y en la página web.
	divulgar una política de protección de datos personales.	pagina web, asistencia	lider de proceso sistemas de informacion	28/02/2020	Se verifica el cumplimiento de esta acción. A través de los diferentes canales de comunicación de la empresa, se evidencia la publicación en la página web, adicional se difunde como mensaje de espera en las líneas telefónicas
	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de ESP de Villeta	Encuesta	Lider de proceso de GC	30/04/2020 30/06/2020 30/09/2020	No se ha dado cumplimiento dentro de este período a esta acción, por lo tanto se replantea la fecha de cumplimiento informe la encuesta de satisfacción al usuario, el cual se realizó por diferentes medios como redes sociales (WhatsApp y Facebook), correo electrónico y puerta a puerta.
Etapa 5	Retomar estrategia de ESP en tu barrio	acta de asistencia	Gerente	30/06/2020 31/12/2020	No se ha dado cumplimiento dentro de este período a esta acción, por lo tanto se replantea la fecha de cumplimiento.

Relacionamiento con el ciudadano	Participar activamente en actividades con la administracion municipal y la comunidad	acta de asistencia	Gerente	Continuamente	Se verifica el cumplimiento de esta acción, a través de la participación en la construcción del plan de desarrollo, control político y demás actividades con la comunidad.
Componente 5: Transparencia y acceso a la informacion					
Etapas	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUNDO SEGUIMIENTO 2020
Etapas 1 Enfoque desde el direccionamiento de la transparencia y acceso a la informacion 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	lider de proceso de GE y SI	cada 6 meses	Se evidencia la modernización a la pagina web donde uno de los cambios mas significativos fue la habilitación de pago del botos PSE https://www.espvilleta.gov.co/comunicados/
	Optimizar para el usuario los canales que permitan el acceso a la información pública.(orfeo y pagina web)	Orfeo y pagina web	lider de proceso de GE y SI	cada que se requiera	Se realizo modernización a la pagina web donde uno de los cambios mas significativos fue la habilitación de pago del botos PSE, la opción de radicar las PQR y realizar seguimiento a las mismas a traves de la página web https://www.espvilleta.gov.co/comunicados/
	Evaluar el cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria, conforme a lo dispuesto ley 1712 de 2014.	lista de chequeo	Control interno	cada 6 meses	Se verifica el cumplimiento en la publicación de información obligatoria en la Página web de la empresa, adicional se realizó por parte de la Procuraduria la verificación y el cumplimiento a los que se obtuvo un puntaje de 88 puntos, ya se realizó las adecuaciones necesarias

Etapa 2 Fortalecimiento de la transparencia activa	realizar seguimiento al cronograma, tipo de informacion, responsables y frecuencia de actualizacion del link de transparencia y acceso a la informacion	lista de chequeo	Profesional de SI	cada 6 meses	Se verifica el cumplimiento en la publicación de información obligatoria en la Página web de la empresa, adicional se realizó por parte de la Procuraduría la verificación y el cumplimiento a los que se obtuvo un puntaje de 88 puntos, ya se realizó las adecuaciones necesarias y se encuentra en proceso de solicitud y migración de los documentos a la pagina web
	Sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia de la transparencia y acceso a la informacion(Ley 1712 de 2014)	100% de hojas de vida registrada	Lider proceso de Talento humano	15 de febrero de 2020 30 de agosto de 2020 30 de Noivembre de 2020	No se ha dado cumplimiento a esta actividad. Se reprograma la actividad para el 30 de noviembre de la presente vigencia.
	Divulgacion de los avances de implementacion del MIPG	% diagnostic	jefe de planeacion y calidad	cada 6 meses 30/10/2020	se reprograma la fecha de cumplimiento.
	3. Mejorar la metodologia y herramienta para la correspondencia	Informe de control interno	Atencion al usuario y Jefe de planeación y calidad	Todos los meses	Se verifica el cumplimiento de esta actividad, con la creación de alertas como medios de control al interior de la entidad.
Etapa 3 Fortalecimiento de la	Registrar oportunamente los contratos en el SECOP	Gestiones para la adquisicion de software de correspondencia	Profesional de contratacion	Todos los meses	Se verifica el cumplimiento en la publicación de la contratación de la empresa, en el SECOP con periodicidad mensual.
	Verificacion del registro de hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP del DAFP	registro SIGEP	profesional TH	cada 6 meses	Esta actividad se realizo junto a la declaración de bienes y rentas, todos los funcionarios con contrato a termino indefinido cuentan con su usuario y contraseña.

Fortalecimiento de la transparencia pasiva	3. Atender oportunamente las solicitudes de informacion de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	lista de chequeo	lideres de proceso	cada 6 meses	No aplica para este seguimiento
	4. socializar a los lideres y gerencia sobre lo encontrado en la auditoria	Actas de reunion y acciones a tomar	control interno	cada vez que se haga una auditoria	Se realiza en sesiones de CICCI y reuniones de cierre de auditorias, para este periodo, se realizó auditoria al proceso de Adquisición de bienes y servicios.
Etapas Etapa 4 Monitoreo de acceso a la informacion publica	1.Realizar auditorías regulares para identificar el cumplimiento de la Ley	Informe de control interno	jefe de planeacion y calidad, control interno	cada 6 meses	Se da cumplimiento de acuerdo al Plan Anual de Auditorias.

CARGO: ASESOR CONTROL INTERNO
NOMBRE: JULIE XIMENA CASTILLO DIAZ

ELABORADOR POR: ANDREA SALAZAR -JULIE CASTILLO