



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Código:100GE-E-15

Fecha de emisión: 26-12-2017

Versión: 03

Página 1 de 5

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS ESP VILLETA

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

Etapa	Plan de accion	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	TERCER SEGUIMIENTO 2020	CUMPLIMIENTO
Etapa 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Actualizar la Política de Riesgos incluyendo riesgos de daño antijurico y continuidad	Política riesgos actualizada	jefe de planeación y calidad	30/05/2020	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 Modulo 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 COMIGEDES 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 COMIGEDES de fecha 11 de mayo de 2020, cuyo contenido o agenda corresponde a la socialización de la Política de Riesgos.	
Etapa 2 Construcción del	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/	

Mapa de Riesgos de Corrupción	Campaña de apropiación y beneficios control riesgos de corrupción	Campaña efectuada	jefe de planeación y calidad		La presente actividad relacionada con la campaña de apropiación y beneficios control riesgos de corrupción no fue cumplida dentro de la vigencia.
Etapa 3 Consulta y Socialización	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.
	Elaborar encuesta interna para validación y reconocimiento de los riesgos de corrupción	Encuesta realizada	jefe de planeación y calidad		La presente actividad relacionada con la encuesta no fue cumplida dentro de la vigencia.
	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	Lideres 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	Se evidencia mapa de riesgos publicado en la pagina web se anexa link https://www.espvilleta.gov.co/riesgos/

Componente 2: Racionalización de trámites

Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	TERCER SEGUIMIENTO 2020
-------	----------------	-----------------	-------------	------------------	-------------------------

Etapa 1 AJUSTE DE TRAMITES INSTITUCIONALES Y SUS MEDIOS DE ACCESO	Revisión, ajuste si es pertinentes y socialización de la política de anticorrupcion y antritrmites vigentes	Acta de reunion	Lider de proceso y jefe de planeación y calidad	15/02/2020 30/06/2020 31/10/2020	La política fue actualizada de acuerdo a lo establecido en el MIPG "POR EL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DE VILLETA." en cuanto a la política antitrmites se estructura una independiente y se socializarán en el marco del COMIGEDES.
	Revisar las actividades descritas en los procedimientos con el propósito de racionalizarlos en cumplimiento de la Ley antitrmites 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) dentro de la vigencia.
	Actualizar tramites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	SUIT	Lider de proceso y jefe de planeación y calidad	2/03/2020	Se actualizo el formato de solicitud de viabilidad, ajustandose algunos requisitos
	Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	Pagina web	Lider de proceso SI y jefe de planeación y calidad	Dos veces al año Se realizara en junio y diciembre	Los tramites aprobados para la empresa de Servicios Públicos se encuentran publicados en la Pagina web y accesibles a toda la comunidad https://www.espvilleta.gov.co/tramites-y-servicios/

	verificar la periodicidad de los reportes de informacion al SUIT y hacerle los respectivos seguimientos	Registros de tramites en el SUIT	Lider de gestion comercial	trimestralmente Se realizara en junio y diciembre	Se realizo revisión por parte del lider de proceso, adicional en el marco del COMIGEDES 04-2020 se verificaron los tramites y se definieron los tramites de alto impacto, considerando priorizar algunos de estos en la racionalizacion de tramites y actualizar otros
	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 ajsutes con el banco Davivienda para realizar la activación del Boton de Pago PSE
Etapa 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	dentro de la vigencia 2020 no se cumplió esta actividad programada para el mes de diciembre.
	Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	Pagina web	Lider de proceso SI y jefe de planeación y calidad	Dos vecesal 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 botos PSE https://www.espvilleta.gov.co/comunicados/

Componente 3: Rendición de cuentas

Etapa	Plan de accion	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	TERCER 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 vigencia 2020.

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 dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
	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 dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
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	Líder de proceso GE y colaboradores	Una vez realizada la RC	No se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
	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 se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
	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 se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
Etapa 4 Evaluación y	Realizar retroalimentación de las RC a los líderes de proceso	Actas de reunión	jefe de planeación y calidad	15/12/2020	No se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.

retroalimentación a la gestión institucional	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 se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
--	---	------------------------	-------------------	-------------------------	--

70,37%

Componente 4: Servicio al ciudadano

Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	TERCER SEGUIMIENTO 2020
Etapa 1 Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	Socialización del procedimiento para su mejora con sus indicadores	acta de socialización	Lider proceso Gestion 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 vigencia 2020.
	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 información	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 Gestion 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 COMIGEDES 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 talento humano	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
	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.
	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.

Etapa 4 Normativo y procedimental	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	Se evidencia la realización de la medición de la encuesta de percepción de satisfacción al cliente a un total de 336 suscriptores teniendo en cuenta la muestra realizada.
Etapa 5 Relacionamiento con el ciudadano	Retomar estrategia de ESP en tu barrio	acta de asistencia	Gerente	30/06/2020 31/12/2020	No se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
	Participar activamente en actividades con la administración 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 información					
Etapa	Plan de acción	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	TERCER SEGUIMIENTO 2020
	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 página web donde uno de los cambios más significativos fue la habilitación de pago del botos PSE https://www.espvilleta.gov.co/comunicados/

Etapa 1 Enfoque desde el direccionamiento de la transparencia y acceso a la información articulado a los procesos institucionales	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 boton 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 información, responsables y frecuencia de actualización del link de transparencia y acceso a la información	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 Procuraduria 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 información(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 dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
	Divulgación de los avances de implementación del MIPG	% diagnostic	jefe de planeacion y calidad	cada 6 meses 30/10/2020	No se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.

	3. Mejorar la metodología 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 transparencia pasiva	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.
	3. Atender oportunamente las solicitudes de informacion de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	lista de chequeo	líderes de proceso	cada 6 meses	No se dio cumplimiento al Plan de acción dentro de la vigencia 2020.
	4. socializar a los líderes 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.
Etapa 4 Monitoreo de acceso a la infromacion 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