



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN

VIGENCIA:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA ESP	FECHA DE ELABORACIÓN 30/03/2016
OBJETIVO:	Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP	
RECURSOS:	Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos	

ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR DEL COMPONENTE	NOMBRE O DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO	SEGUIMIENTO	
									% AVANCE	OBSERVACIONES
COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción										
1.1	Política de Administración de Riesgos	N° de riesgos de corrupción materializados en la ESP /N° de riesgos de corrupción monitoreados en la ESP	Socializacion Política de riesgo	Evidencia socializacion	01/12/2016	31/12/2016	Oficina de Control Interno Subgerencia de Planificacion	N/A	100%	Se realizo la socializacion el dia 21 de octubre de 2016, y se envio diapositiva de politica a los correos institucionales.
1.2	Construccion de mapa de riesgo		Actualizar Mapa de Riesgo de Corrupción	Producto y Meta: Mapa de riesgos actualizado	30/03/2016	31/12/2016	Subgerente de Planifiación y dueños de todos los proceso	N/A	100%	se realizo actualizacion mapa de riesgo en acompañamiento del ingeniero Orlando Cano dentro de uno de los alcances según contrato de prestacion de
1.3	Consulta y divulgacion		Publicacion mapa de riesgo de corrupcion	mapa de riesgo publicado	30/03/2016	31/12/2016	Subgerente de Planifiación	N/A	100%	
1.4	Monitoreo y revision		Monitoreo permanente por los responsables de los procesos y si es necesarios ajustar cambios notificando oportunamente	mapa de riesgo actualizado	30/03/2016	31/12/2016	Responsables de cada proceso	N/A	0%	No se evidencio monitoreos, falta cultura de autocontrol
1.5	Seguimiento		seguimiento y revision de los riesgo de corrupcion	informe de seguimiento	30/03/2016	31/12/2016	Subgerente de planeacion y control interno	N/A	100%	
COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites										
2.1	Relacion de Trámites	No. Tramites actualizados / trámites de la entidad	Relacionar los tramites que se realizan los usuarios ante la EPS	Actualizacion de todos tramite de la entidad	01/04/2016	31/12/2016	Subgerentes y grupo de apoyo	N/A	100%	Se relacionaron 14 tramites y se cargaron al SUIT
2.2	Priorización de Trámites		Actualizar y publicar en el SUIT los trámites y/o servicios de la entidad	Actualizar y publicar tramites en el SUIT	01/06/2016	31/12/2016	Subgerentes y grupo de apoyo	N/A	50%	en el SUIT se registraron 14 tramites, pendiente publicar en pagina web y socializar a todos los funcionarios de la ESP
2.3	Racionalización de Trámites		Revision de tramites en aras de minimizar y agilizar	Revision de tramites	01/06/2016	31/12/2016	Subgerentes y grupo de apoyo	N/A	25%	Aunque se reportaron en el SUIT no se ha realizado socializacion y no se evidencia procedimientos o instructivos internos para cada tramite



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN

VIGENCIA:		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA ESP			FECHA DE ELABORACIÓN 30/03/2016					
OBJETIVO:		Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP								
RECURSOS:		Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos								
ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR DEL COMPONENTE	NOMBRE O DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO	SEGUIMIENTO	
									% AVANCE	OBSERVACIONES
COMPONENTE 3: Rendición de cuentas										
3.1	Información de calidad y lenguaje comprensible	Número de informes presentados / número de informes que se deben presentar	Generar informes a los diversas instancias, tales como: Concejo Municipal, Cotralorías, SUIT, Superintendencia, Comunidad, entre otros.	Generación de informe	01/01/2016	31/12/2016	Gerentes, Subgerentes y los responsables de procesos	Gerente y Subgerentes	75%	se han reportado oportunamente informacion a la contraloria general del risaralda, y CHIP contable pendiente el 12% de informes a la supeintendencia
			Realización de encuesta de satisfacción al usuario y/o suscriptor	Satisfación de los usuarios y/o	01/12/2016	31/12/2016	Gerente	PQR y Técnico de	100%	Se realizo encuesta de satisfaccion al usuario mediante contrato de prestacion de servicio No.059 De
			Respuesta oportuna a los usuarios / suscriptores que realicen cualquier solicitud de información	Respuesta inmediata ante la solicitud	01/01/2016	31/12/2016	Todo el personal de la ESP	Todo el Personal de	100%	se tiene una oficina de PQR dispuesta para recibir todas las peticiones quejas y reclamos de los usuarios
			Realización de informes trimestrales sobre la atención al usuario y/o suscriptor	Elaboración de informe trimestral	31/03/2016	31/12/2016	Subgerente Comercial	Oficina de PQR	100%	mensualmente despues del proceso de facturacion el tecnico de PQR genera estadisticas que envia a la subgerencia y a la vez la subgerencia realiza un
3.2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus		Atención descentralizada dentro del programa "alcaldía en mi barrio"	Encuentos con la comunidad en los	01/12/2016	31/12/2016	Gerente	Todo el Personal de	100%	se realizaron dos actividades de alcaldia en mi barrio en barrio la magdalena y barrio la playa
COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano										
4.1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	No. de actividades ejecutadas / N° de actividades porogramadas	Realizar seguimiento permanentes a las solicitudes de los usuarios	Disminucion de reclamos	01/01/2016	31/12/2016	Subgerente comercial administrativa y financiera	Tecnico en PQR	0%	se evidencia que en el primer semestre de 2016 los PQR fueron 393 y en el segundo un total de 523 lo que demuestra que aumentaron en un 33%
4.2	Fortalecimiento de canales de atención		Disponer de una página web para	página web actualizada	01/01/2016	31/12/2016	Gerente	Subgerencia Comercial	100%	se realizo actualizacion de pagina web mediante contrato de prestacion de servicio No.039 de 2016
			Realizar las mejoras correspondientes a la herramienta web de consulta de subproceso de	Pago en linea, impresión de	01/01/2016	31/12/2016	Subgerente comercial y asesor de sistema	area sistema	0%	No se evidencia avances de servicio en linea en la pagina web
4.3	Talento Humano		Capacitar a los funcionarios en atencion al cliente, herramientas de participación ciudadana y marco normativo	funcionarios capacitados en atencion al cliente	01/01/2016	31/12/2016	Subgerente comercial administrativa y financiera	Tecnico en calidad	25%	Se realizo capacitacion en procedimiento para actualizacion de normatividad por cada proceso y se diseño formato se socializo y se envio por correo a los responsables de cada proceso
4.4	Normativo y Procedimental		Actualizar procedimientos relacionados con atencion al ciudadano, actualizar normograma de estos procesos	procedimiento atencion al cliente actualizados, y	01/01/2016	31/12/2016	Tecnico en sistema de gestion de calidad y subgerente comercial		75%	la asesora de control interno socializa procedimiento de normograma y envia a los correos de cada uno, de nuevo procesos en el SGC 7 enviaron normatividad
4.5	Relacionamiento con el ciudadano		Actualizar la información relacionada con atención al ciudadano en la página web, encuesta de satisfacción al usuario	encuesta realizada e informacion pagina web actualizada	01/06/2012	31/12/2016	subgerente administrativo y comercial	asesor sistemas	0%	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTIÓN

VIGENCIA:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA ESP	FECHA DE ELABORACIÓN 30/03/2016
OBJETIVO:	Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP	
RECURSOS:	Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos	

ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR DEL COMPONENTE	NOMBRE O DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO	SEGUIMIENTO		
									% AVANCE	OBSERVACIONES	
COMPONENTE 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información											
5.1	Lineamientos de Transparencia Activa	Porcentaje de avance de la matriz Ley de Transparencia.	Actualizar página Web de acuerdo a los requisitos de la Ley de Transparencia 1712 de 2014.	actualizacion pagina web de acuerdo a ley de trasparencia	01/06/2016	31/12/2016	Subgerencia comercial y asesor sistemas	N/A	25%	se encuentra en un 37% según matriz de cumplimiento suministrada por la procuraduría general de la nación	
		No. De hojas de vida ingresadas en el SIGEP/No. De de funcionarios en planta de	ingreso de las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP.	hojas de vida de funcionarios y contratistas ingresadas en el	01/01/2016	31/12/2016	Subgerencia comercial y asesor sistemas	N/A	0%		
5.3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	No. de Revisión del inventario de activos de información e información reservada	Revisar y/o actualizar el inventario de activos de Información, e identificar información reservada, de acuerdo a los cambios identificados.	Inventario de Activos de Información 2016	01/08/2016	31/12/2016	Subgerencia comercial	Tecnico calidad y tecnico en facturación y	0%		
5.4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	No. Secciones creadas en la web	Implementación en la web de sitio donde se encuentre componente de transparencia de información, participación en línea y gobierno abierto	Desarrollo de la sección creada	01/06/2016	31/12/2016	Subgerencia comercial y asesor sistemas	N/A	0%	aunque se encuentre el lin de gobierno en línea no existe un link directo de transparencia de información teniendo en cuenta que la empresa si ha publicado información al respecto	
5.5	Monitoreo del Acceso a la Información	No. De Informes de PQRSD publicados	1. Generar y publicar cada semestre el informe de PQR,	4 informes semestre de PQR	01/01/2016	31/12/2016	Subgerencia comercial y tecnico en PQR	N/A	50%	se tienen datos estadísticos e informe de los PQR recibidos por oficina directamente en la vigencia 2016, pendiente informe de los pqr recibidos por la pagina.	
ESTADO DE AVANCE AL :									00/00/2016	55.2%	

RESPONSABLES DE LA CONSTRUCCIÓN	JUAN GABRIEL TRUJILLO ARCILA: OFICINA DE PLANEACION	REVISADO POR:	JUAN GABRIEL TRUJILLO: OFICINA DE PLANEACION
--	---	----------------------	--

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		RESPONSABLES DE LA ACTUALIZACIÓN:	JUAN GABRIEL TRUJILLO ARCILA: OFICINA DE PLANEACION
	29/06/2016	RESPONSABLES DE LA ACTUALIZACIÓN:	JUAN GABRIEL TRUJILLO ARCILA: OFICINA DE PLANEACION
	01/08/2016	RESPONSABLES DE LA ACTUALIZACIÓN:	JUAN GABRIEL TRUJILLO ARCILA: OFICINA DE PLANEACION