

		MATRIZ DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO FO-GC-09					Versión: 03	
							Fecha: 29/05/2018	
COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PERIODO	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
						AVANCE(S)	REGISTRO(S)	
PRIMER COMPONENTE: RIESGOS DE CORRUPCION	Lograr que los lideres de los procesos, realicen monitoreo y control a las acciones estrablecidas en el mapa de riesgos de corrupcion.	1	Evaluar los riesgos por procesos	LIDERES DE PROCESOS	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	El equipo MECI- CALIDAD, en la reestructuracion MECI Decreto 943 de 2014 e implementacion de Calidad, identifico con los dueños de los dieciseis (16) procesos de la Empresa sus respectivos riesgos por cada proceso.	CARPETA COMPARTIDA DROPBOX.	
		2	Seguimiento para establecer la aplicacion de los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupcion.	CONTROL INTERNO	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Con la ejecucion de las Auditorias Internas programadas por la Oficina de Control Interno para realizarlas durante la vigencia fiscal 2018, a los diesiseis (16) procesos de la ESPY SA ESP, se verificara si los dueños de los procesos le estan haciendo seguimiento a los riesgos de los diferentes procesos.	PLAN DE AUDITORIAS VIGENCIA FISCAL 2018	
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES	Crear los mecanismos para facilitar el acceso a los servicios de la Entidad, haciendola mas eficiente y confiable para el ciudadano.	1	Implementacion a traves de la pagina web de la entidad, un mecanismo de tal manera que los ciudadanos puedan interactuar con la entidad en lo relacionado con sus quejas y reclamos PQRS.	SUBGERENCIA COMERCIAL	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Con la reestructuracion de la nueva pagina web de la ESPY SA ESP, se creo un link que contiene un formato, para que el usuario pueda interactuar con la Empresa en tiempo real, colocando sus quejas y reclamos y posteriormente pueda hacer el respectivo seguimiento a su peticion.	PAGINA WEB RESTRUCTURADA DE LA ESPY SA ESP	Según Lina, funciona un chat los miercoles de 10 a 11 am en linea, sugiero que ese chat sea permanente en el horario habil y que sea atendido por personal de PQR con ingreso al sistema para seguimiento y control.
		2	En la Priorización de Tramites, verificar si se han identificado todos los tramites y servicios a corde con los procesos misionales de la entidad.	LIDERES DE PROCESOS DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Se han realizado varias reuniones en GERENCIA, respecto a la priorizacion de tramites y reportes que se tienen que diligenciar a los diferentes entes de control externos como la Superservicios, Contaduria General de la Nacion, Contraloria Municipal; Deptamento Administrativo de la Funsion Publica etc, asignando fechas y responsables.	ACTAS DE REUNIONES DE GERENCIA	En cada area de proceso debiera de existir un persona encargada de hacer el seguimiento, control y manejo documental dentro de los tiempos de ley para las respuestas a los diferentes PQR, derechos de peticion y requerimiento varios, etc.
		3	Sensibilizar a los ciudadanos sobre el uso de las tecnologias de la informacion y las comunicaciones, implementadas por la entidad, para fomentar la Racionalización de Tramites.	LIDER DE PROCESO DE GESTION COMUNICACIÓN Y DIVULGACION PUBLICA	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Con la realizacion del Autodiagnostico de las Politicas del Modelo integrado de Planeacion y Gestion (MIPG), que se esta desarrollando en la Empresa, con el acompañamiento del equipo MECI- CALIDAD, la promocion y sesibilizacion al ciudadano sobre el uso de las Tecnologias de la Informacion y la comunicacion, se implantara a partir del mes de Junio 2018, por medio de la pagina web, boletines, emisora, comunicados en facturacion etc.	ACTAS DE REUNIONES MECI- CALIDAD.	Interactuando con los usuarios por el chat, haremos mas eficiente el uso de las tecnologias, mejoraremos los tiempos de respuesta y la percepcion de la comunidad se vera beneficiada, para esto se hace necesario capacitar al personal de PQR que haria este trabajo.
		4	Revisar si todos los tramites y servicios que se generan entre las subgerencias Comercial y Técnica Operativa, estan acorde con los procesos misionales.	SUBGERENCIAS COMERCIAL Y TECNICA OPERATIVA.	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	El area comercial presenta los requisitos a los diferentes usuarios dependiendo el tipo de servicio solicitado, el area tecnica optertiva recepciona dicha informacion para evaluar la parte operativa.	DOCUMENTOS QUE SE MANEJAN EN VENTANILLA UNICA PARA ATENCION AL CLIENTE	Se debe capacitar al personal de Tecnica para que haga uso del Atcis y se maneje la informacion en tiempo real.

		MATRIZ DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO FO-GC-09					Versión: 03	
							Fecha: 29/05/2018	
COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PERIODO	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
						AVANCE(S)	REGISTRO(S)	
TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS	arrolla por la Empresa, dando	1	Definición de la propuesta metodológica para rendición de cuentas.	Comité de Gerencia Coordinación de Planeación, Comunicaciones y Divulgación Pública	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	El proceso de rendicion de cuentas fue planeado por la alta Gerencia, con todo su grupo de apoyo, teniendo en cuenta las diferentes directrices establecidas en el procedimiento interno de rendicion de cuentas, dandole la difusion requerida por diferentes medios de comunicacuion como la pagina Web institucional, avisos informativos en el programa radial Yumbo Estereo, invitaciones personalizadas, correo electronico entre otros.	INFORMES DE RENDICIONES DE CUENTAS AÑOS ANTERIORES A LAS VIGENCIAS 2016.	
		2	Realización Evento Rendición de cuentas.		Enero 01- Diciebre 31 de 2018	El evento de rendicion de cuentas correspondiente a la vigencia fiscal 2017, se rindio el el dia 18 de Abril de 2018, en el auditorio del Benemerito Cuerpo de Bomberos del Municipio de Yumbo a las 3:00 P.M.con la asisitencia de entes de control, comunidad en general, invitados especiales, veedores ciudadanos etc. para la realizacion de este evento se tuvo encuentra el manual de rendicion de cuentas y el procedimiento interno de la Empresa ESPY SA ESP, ajustado a la normatividad vigente como lo determina la Ley 1474 del 2011, Ley 1457 del 2015, artículo 52.	TODA LA INFORMACION DE LA RENDICION DE CUENTAS DEL PERIODO FISCAL 2017,SE ENCUENTRA REPORTADA EN LA PAGINA WEB DE LA ESPY SA ESP.	No se ha realizado el acta de la rendicion de cuentas y ademas se debe hacer un documento donde queden consignadas las preguntas y las respuestas que se dieron en su momento, acompañado de la publicacion en la pagina web
CUARTO COMPONENTE: ATENCION AL CIUDADANO	Brindar al ciudadano una atencion de forma eficiente, eficaz y oportuna buscando su satisfaccion.	1	Establecer mecanismos de comunicacion directa entre las áreas de PQR y alta dirección para facilitar la toma decisiones y las iniciativas de mejora.	Subgerencia Comercial	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Para mejorar la atencion al ciudadano y brindarle una mejor comodidad y acceso a la informacion y diligenciamiento de sus PQRS, la ESPY SA ESP, abrio una nueva sede de atencion al usuario en la carrera 3 entre calles 7 y 8, barrio Belalcazar Yumbo.	SEDE NUEVA FUNCIONANDO EN LA CARRERA 3 ENTRE CALLES 7 Y 8	Considero que el comité gerencial podría reunirse mensualmente para tocar temas de atencion al cliente y de ser posibles en los puntos de PQR en compañía de los usuarios.
		2	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Se actualizo la pagina web de la ESPY SA ESP, dando cumplimiento a la norma NTC 5854, con el fin de dar accesibilidad de esta pagina a todos nuestros usuarios y publico en general , como tambien a la implememtacion de Gobierno Digital	PAGINA WEB RESTRUCTURADA DE LA ESPY SA ESP	
		3	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las necesidades de los usuarios	Subgerencia Comercial	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Se sigue aplicando el Manual de Atencion al ciudadano en todos los canales, garantizando la calidad en la atencion al ciudadano.	MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE NORMALIZADO Y ADOPTADO POR LA EMPRESA. DE RIESGOS INSTITUCIONAL PUBLICADO EN LA CARPETA	Este manual de atencion al ciudadano es del 2013, se debe actualizar, socializar, implantar y publicar en la pagina web.
		4	Aplicar el Manual de atención al usuario en todos los canales para garantizar la calidad en la atención al ciudadano	Subgerencia Comercial	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Se establecieron mecanismos de comunicación directa a traves del aplicativo ACTIS, entre las areas de PQR y la alta direccion para facilitar la toma de decisiones y las iniciativas de mejora continua.	PARAMETRIZACION DEL APLICATIVO ACTSIS.	Primero hay que actualizarlo y publicarlo
		5	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Subgerencia Administrativa y Financiera	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Se capacito a todo el personal involucrado en el proceso de atencion al cliente, por parte del area juridica, haciendo mucho enfasis en elCodigo Unico Disciplinario en donde se determina las posibles sanciones que pueden estar incurriendo los empleados por una mala atencion, en la no respuesta oportuna de sus PQRS, dentro de los terminos legales.	ASISITENCIAS A LA CAPACITA	Las capacitaciones deben ser mas encaminadas al area de servicio al cliente.

		MATRIZ DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO FO-GC-09					Versión: 03	
							Fecha: 29/05/2018	
COMPONENTE	OBJETIVO	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PERIODO	SEGUIMIENTO		OBSERVACIONES
						AVANCE(S)	REGISTRO(S)	
QUINTO COMPONENTE: ACCESO A LA INFORMACION	Mantener actualizada la informacion que contiene la Transparencia y Acceso a la Informacion	1	Divulgar los canales a traves de los cuales se accede a la informacion publica de la ESPY SA ESP.	Lider de Comunicación y Divulgacion.	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	La divulgacion de los canales que se utilizan para acceder a la informacion de la ESPY SA ESP, se hacen a traves de la pagina Web, boletines informativos via facturacion, Emisora Yumbo Estereo entre otros.	INFORMES REPORTADOS A LA PAGINA WEB DE LA ESPY, ESPACIOS RADIALES, INFORMACION EN FACTURA.	
		2	Socializar al interior de la Entidad los instrumentos para divulgar la informacion institucional.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Enero 01- Diciembre 31 de 2018	Jornadas de induccion y reintroduccion al personal de planta y de apoyo donde se les socializa la mision , vision, los valores institucionales, los planes, programas, al interior de la Entidad e informandoles todos los instrumentos para divulgar la informacion institucional.	LISTADOS DE ASISITENCIA Y REGISTRO FOTOGRAFICO.	
Elaboro: Pedro Pablo Escobar R. Jefe Oficina Control interno ESPY SA ESP.						Aprobo: Jairo Alberto Gonzalez R. Gerente ESPY SA ESP		