

		MATRIZ DE SEGUIMIENTO – PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021							Versión: 03
		FO-GC-14							Fecha: 30/01/2020
MISIÓN: Prestar de manera efectiva los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, con responsabilidad social y ambiental, acorde con las normas legales vigentes, buscando siempre mayor cobertura, continuidad y calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes									
COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	PERIODO DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO			
						AVANCE (\$)	% DE AVANCE	REGISTRO (\$)	
Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización y/o ajuste del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción por los diferentes procesos	Formato del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado, de conformidad con la "Guía para la Administración de Riesgo 2014"	Líderes de procesos y Oficina de Control Interno	Enero- Agosto 31- 2021	Se socializo el mapa de riesgo por procesos a los líderes de los procesos, por parte del Area de Planeacion,, pero debido a la restructuracion de la planta de cargos se recomienda actualizar y ajustar de nuevo el mapa de Riesgos Institucional.	80%	Mapa de Riesgos por Procesos F-D-GE-09,
	Consulta y Divulgación	1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la ESPY S.A. E.S.P.	Equipo de Comunicaciones	Enero- Agosto - 31-2021	Se encuentra publicado el mapa de riesgos de corrupcion que existe a la fecha en la pagina web institucional de la Espy SA ESP	100%	Página Web institucional Espy SA/link, . https://www.espyumbo.gov.co/atencion-al-ciudadano/plan-anticorruption
	Monitoreo y revisión	1	Realizar monitoreo y revisión al mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de monitoreo y revisión	Lideres de los procesos	Enero - Agosto 31 / 2021	En las Auditorías Internas que se han realizado a la fecha, por la Oficina de Control Interno, de la vigencia fiscal 2021, se pudo evidenciar que se le están haciendo seguimiento a los diferentes Riesgos por Procesos y Riesgos de Corrupción, por algunos Líderes de procesos, identificandolos y permitiendo de esta manera que no se materialicen, lo ideal es que se haga a nivel de todos los procesos de la empresa.	60%	Informes de seguimientos al mapa de riesgos por procesos y auditorias internas vigencia 2021, ejecutadas a la fecha.
	Seguimiento	1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Control Interno y Gestión	Enero -Agosto 31/ 2021	El seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción, la Oficina de Control Interno I realiza seguimiento a travez de las Auditorias Internas programadas y ejecutadas durante esta vigencia fiscal 2021.	60%	Plan de Auditorias vigencia fiscal 2021, aprobadas por el Comité Institucional del Sistema de Control Interno y Gerencia. Informes de Auditorias Internas, enviadas a gerencia con copia a los auditados, realizadas a la fecha.
2		Publicar el informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página oficial de la ESPY	Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web de la ESPY S.A. E.S.P.	Enero - Agosto/ 31 / 2021		Se publico el primer Informe de seguimiento al mapa de Riesgos de Corupcion, con corte al 30 de Abril del 2021, en la pagina web Institucional el dia 14 de mayo de 2021 dando cumplimiento a lo normado por el Departamento Administrativo de la Fursion Publica (DAFP)	100%	Publicación Pagina web ESPY SA ESP.	
Segundo Componente: Racionalización de Trámites		1	Identificar los trámites y servicios que brinda la empresa	Inventario de trámites y servicios	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente	Enero - Agosto / 31/2021	Se encuentran identificados trece (13) tramites y una Opa certificado de paz y salvo.	100%	Formato pasos y requisitos para tramitesy certificados - OD-GP-01
		2	Actualizar ante el SUIT los trámites y servicios a documentar	Trámites y servicios en el SUIT actualizados		Enero - Agosto/ 31/2021	Cumplimiento con el 100% de inscritos, pendiente un tramite, ya fue entregado CCU, con las modificaciones que se requieren para la publicacion del tramite pendiente en el SUIT. Se esta compilando la informacion solicitada para la certificacion del tramite, estara adjunta la informacion en la plataformas del SUIT. La Oficina de Control Interno hara el seguimiento al reporte de estos formatos aprobados en la vigencia fiscal 2021.	100%	Pantallazo de inscripcion.
		3	Actualizar los formatos de hojas de vida de los trámites y servicios definidos en el SUIT	Formatos de hojas de vida de trámites y de servicios actualizados		Enero - Agosto 31/2021	Existe formato, esta documentado.	100%	Se notifico la necesidad de incorporar en el CCU o por medio de resolución, Circular para solicitar los requisitos para el trámite de conexión al servicio, esto como requisito legal que soporte solicitudes, art. 16 pág. 21
		4	Priorizar los trámites y servicios	Trámites y servicios priorizados ordenados de mayor a menor impacto		Enero - Agosto/ 31/2021	No existe orden de complejidad, todos presentan igual importancia.	100%	Pantallazo de los cargues a la pagina web de la ESPY SA ESP.
		5	Implementar una (1) estrategia para la racionalización de trámites	Estrategia de racionalización de trámites implementada		Enero - Agosto 31/2021	No existe orden de complejidad, todos presentan igual importancia. NO. requiere actualización, porque son los que corresponden por Ley	100%	Pantallazo de los cargues a la pagina web de la ESPY SA ESP.
Componente 3: Rendición de Cuentas (Audiencia Pública de Rendición de Cuentas)	Alistamiento institucional	1	Conformación de un equipo de trabajo	Equipo de trabajo conformado.	Gerencia	Enero - Agosto31/2021	Se conformo equipo de trabajo liderado por Gerencia y el area de Planeacion	100%	Informe de Jefe de Oficina Asesora de Planeacion.
	Alistamiento y divulgación de Información.	1	Consolidar el documento de Rendición de Cuentas.	Documento elaborado con los requerimientos de Ley	Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Enero - Agosto 31/2021	Se consolido la informacion del informe de Rendicion de Cuentas de la gestion adelantada por la Empresa de la vigencia 2020, (presentacion en power point)	100%	Se presento documento elaborado en power point por Gerencia, en la Rendicion de Cuentas.
		2	Publicar en la página web de la empresa, la información de la Rendición de Cuentas	Link de acceso al documento y la información consolidada	Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto 31/2021	Debido a la Emergencia Sanitaria asociada al COVID-19, la Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas de la vigencia fiscal 2020, se realizo de forma virtual la cual estaba programada para realizar en el 30 de Abril 2021, a las 10 A.M: fue	100%	Se Publicada en la Pagina Web de la ESPY SA ESP
	Promoción y difusión	1	Implementar una (1) campaña de promoción y difusión de la información publicada.	Piezas publicitarias realizadas	Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto 31/2021	Se difundio y publico la informacion atravez de las redes sociales medios de comunicacion, Emisora Yumbo Estero y la pagina web de la ESPV SA ESP.	100%	Publicada en la Pagina Web de la ESPY SA ESP.
	Interacción con la comunidad	1	Implementar una (1) estrategia de interacción entre la empresa y la comunidad.	Medio de Interacción desarrollado	Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto 31/ 2021	Se realizo la audiencia publica de rendicion de cuentas el 03 de mayo de 2021, de forma virtual donde se invito a la comunidad en general, entes de control, veedores ciudadanos y demas autoridades publicas, a que presencien la transicion en directo de esta, y por la redes sociales.	100%	Publicada en la Pagina Web de la ESPY SA ESP.
	Evaluación y retroalimentación	1	Evaluación de la jornada	Realizar una (1) encuesta de percepción sobre el desarrollo de la jornada	Oficina Asesora de Control Interno y Gestión	Enero - Agosto 31/ 2021	Se publico por el fan page de la Espy, la encuesta de evaluacion de la Audiencia publica de Rendicion de Cuentas vigencia 2020, para ser diligenciada por los asistentes de forma virtual, la cual sera tabulada y reportada en la pagina web institucional.	100%	Se Publicara en la Pagina Web de la ESPY SA ESP.
		2	Jornada de Evaluación por equipo interno	Construcción de Plan de Mejoramiento		Enero - Agosto 31/ 2021	Se formulo Plan de Mejoramiento de esta Rendicion de Cuentas de forma virtual de la vigencia fiscal 2020.	100%	Plan de Mejoramiento formulado de rendicion de cuentas virtual vigencia 2020.
		3	Publicación de Plan de Mejoramiento	Publicar en la página web el Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas	Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto31/ 2021	Cuando se formule el Plan de Mejoramiento de los resultados de la Rendicion de Cuentas de forma virtual de la vigencia fiscal 2020 se publicara en la pagina web de la ESPY SA ESP.	100%	Falta publicacion en la Pagina web de la ESPY SA ESP.
	Componente 3: Rendición de Cuentas (Interacción permanente)	Consolidación de información	1	Cubrir y registrar las actividades y eventos desarrollados por la empresa	Material fotográfico y audiovisual del cubrimiento de eventos y actividades desarrolladas	Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto 31/2021	Se publicaron en la pagina web institucional las siguientes actividades: 1.- Limpieza de reposico de tuberias del barrio lleras. 2.- Mantenimiento de alcantarillado en los barrios de de Guacanda, Uirao, Uribe, 8/casas, las cruces, 8/aires, San Jorge y portales de Comfandi. 3.- Visita de la CVC a la construccion de la Planta de Tratamiento de aguas Residuales de nuestro Municipio de Yumbo 4.- Inicio de obras en el sistema de alcantarillado en puerto Isaac, Uirao y Guacanda. 5.- Commemoracion dia Mundial del Agua. 6.- Continuacion de conmemoracion dia Mundial del Agua. 7.- Reposicion de tuberia principal en el barrio 8/alcazar. 8.- Evento Virtual con el Concejo Municipal de Yumbo explicando avances y ejecucion del Plan de Accion 2020-2021. 9.- Reposicion daño en el barrio de 8/aires. 10.- Audiencia Publica de rendicion de cuentas vigencia 2020. 11.- Limpieza de la Bocaneta de la Trinidad.	100%
Promoción y Difusión		1	Actualizar permanentemente la información de la página Web	Información oportuna y actualizada publicada	Enero - Agosto 31/ 2021		la página web institucional se actualizara durante esta vigencia 2021, permanentemente con los comunicados de prensa, banners informativos e información de interés para la comunidad.	100%	Pagina web ESPY SA ESP.
		2	Actualizar permanentemente las publicaciones de la Fan Page		Enero - Agosto 31/ 2021		La Fan Page institucional se esta actualizando permanentemente con los comunicados de prensa, piezas graficas y videos con informacion de interés para la comunidad, durante esta vigencia 2021.	100%	Se debe ingresar a facebook y se visualiza la pagina de la ESPY SA. ESP, y se encuentra todas las publicaciones
Interacción con la comunidad		1	Dar respuesta oportuna a sugerencias o inquietudes presentadas por la comunidad a través de las publicaciones realizadas	Sugerencias o inquietudes atendidas	Enero - Agosto 31/ 2021		Los comentarios e inquietudes de la ciudadanía se responde a medida que va llegando y algunas requieren una respuesta especifica del area encargada	100%	Para conocer los comentarios y respuestas de la Espy S.A., ESP y los usuarios se debe ingresar con la clave y contraseña de la empresa a Facebook

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de Atención	1	Fortalecer los cuatro (4) canales de atención implementados (Web, vía telefónica, correo electrónico y Punto de atención presencial)	Canales de atención implementados y/o fortalecidos	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente	Enero - Agosto 31/2021	Se fortaleció la oficina de servicio al cliente ubicada en la carrera 3 No 7-41 con dos empleadas mas, con el fin de mejorar la atención al cliente.	100%	Oficina de atención al cliente ubicada en la carrera 3 No 7-41 Barrio Belalcázar.
	Talento Humano	1	Provisionar los cargos de Planta para la atención de los usuarios	Cargos de Plantas provisionados	Gerencia	Enero - Agosto 31/2021	Están ya nombrados los cargos en atención al cliente de la sede carrear 3 No 7-41 del barrio Belalcázar	100%	Se nombraron 3 auxiliares de atención al cliente en Ventanilla, ubicada en la carrera 3 No 7-41 Barrio Belalcázar.
		2	Capacitar al personal encargado de la atención al ciudadano en protocolos de atención y cultura de servicio	Personal capacitado	Subgerencia Administrativa y Financiera	Enero - Agosto 31/2021	El 29 de marzo de marzo de 2021, se realizó capacitación por un consultor externo en temas de atención al cliente, normatividad vigente y trámite de PQR.	100%	Plan de capacitaciones ESPY SA ESP.
	Normativo y procedimental	1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento interno adoptado	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente Oficina Asesora Jurídica	Enero - Agosto 31/2021	Existe un reglamento interno de las peticiones, quejas y reclamos adoptado y publicado por resolución	100%	Resolucion No.1.33-228 del 27 de Octubre 2020
		2	Elaborar dos (2) informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios	Informes de PQRS elaborados	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente	Enero - Agosto 31/2021	Se presento el primer informe de seguimiento a los PQRS, con corte al 31 de junio de 2021, por la Oficina de Control Interno a Gerencia, tambien fue reportado a la pagina web institucional de la ESPY SA ESP, quedando pendiente el segundo informe de seguimiento con corte a diciembre 31 de 2021.	100%	Informe semestral de seguimiento PQRS con corte a Junio 31 de 2021, reportado a la pagina web institucional
		3	Realizar dos (2) campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campañas implementadas	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente	Enero - Agosto 31/2021	Esta actividad se tiene programa para incluirla dentro de las jornadas de inducción y reinducción del personal.	100%	Actas de asistencia
		4	Construir e implementar una política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales construida	Gerencia Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Enero - Agosto 31/2021	Se creo un modelo de Política de Protección de Datos Personales, el cual fue aprobado por el comité Institucional de Planeación y Gestión, falta la aprobación por parte de la Super Intendencia de Industria y Comercio	90%	Se dio el concepto jurídico.
	Relacionamiento con el ciudadano	1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	Informe de caracterización	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente	Enero - Agosto 31/2021	Se caracterizó parte de la población representativa de los usuarios de acueducto, por medio de una encuesta a los usuarios	100%	Informe de la caracterización a los ciudadanos usuarios-grupos de intereses
		2	Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios respecto a calidad del servicio y atención	Encuestas elaboradas		Enero - Agosto 31/2021	Las encuestas de satisfacción al cliente para el 2021, se realizarán en el segundo semestre de la vigencia 2021, dado que la última encuesta se realizó finalizando el 2020.	50%	Formato de encuesta de satisfacción al cliente.
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	1	Publicar en los medios de comunicación la información sobre la gestión del instituto, como planes, programas, procesos, proyectos y actividades administrativas entre otros.	Publicación de interés para la comunidad	Oficina Asesora de Control Interno Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto 31/2021	La Oficina de Control Interno, realizo el seguimiento al componente de Gobierno Digital, en el mes de febrero 2021 verificando el cumplimiento al Decreto 1008 de Junio 14 de 2018.	100%	Informe de seguimiento a Gerencia
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	1	Dar respuesta completa y oportuna dentro de los términos de ley o antes, al 100% de los requerimientos y/o peticiones radicados por escrito, medios electrónicos o presenciales, solicitados por la comunidad	Respuestas dentro de los terminos de ley a las PQRS presentadas	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente	Enero - Agosto 31/2021	Se verificara en el seguimiento que se hara semestralmente por parte de la Oficina de Control Interno, si todos los documentos y peticiones que han entrado por PQR, durante el periodo de Enero 01 a Junio 30 de 2021, se han contestado dentro de los terminos de Ley. Lo mismo con corte a Diciembre 31 de 2021, solicitando un informe a PQR, de las solicitudes y peticiones radicadas verificando si se han contestado dentro de los terminos de Ley.	100%	Informes de Seguimiento Semestral : Junio 30 de 2020 y Diciembre 31 de 2020
	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	1	Elaborar un registro de activos de información pública	Inventario pública de información	Subgerencia Administrativa y Financiera	Enero - Agosto 31/2021	Se manejan dos sistemas de informacion, Actis y Orfeo.	100%	softwares Actis y Orfeo
		2	Socializar y Publicar el esquema informacion pública.	Socialización y publicación del inventario de información		Enero - Agosto 31/2021	No esta publicado, esta pendiente cuadro con los datos de los activos de informacion y su correspondiente cargue a la pagina web de la ESPY SA ESP	50%	Pendiente Cuadro
		3	Elaborar el índice información clasificada o reservada	Índice de información clasificado o reservado		Enero - Agosto 31/2021	Esta clasificacion de la informacion reservada fue aprobada por el Comité Institucional de Gestion y Desempeño, según acta No 1.1.1-17 de reuniones de los días 7,12,13 de julio de 2021.	100%	Acta de aprobación No 1.1.1 - 17 de julio 13 de 2021
		4	Emitir un concepto jurídico de aprobación del índice de información reservada y clasificada	Concepto Jurídico aprobado		Enero - Agosto 31/2021	Se emitió concepto Jurídico por parte del Jefe del area Jurídica Dr. Fernando Rizo	100%	Concepto Jurídico .
		5	Seguimiento al inventario de los activos de información	Seguimiento realizado		Enero - Agosto 31/2021	La ESPY SA ESP, tiene como activos de informacion: 1.- La base de datos administrada por el Software Actis 2.- El Orfeo de Código libre, que se puede modificar .	100%	Softwares Implementados en la ESPY SA ESP. Estan pendientes las actualizaciones .
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	1	Implementar un (1) mecanismo que permita el acceso diferencial a la información pública	Mecanismo que permita el acceso diferencial a la información publicada en la página web de la entidad	Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto 31/2021	Link- transparencia de la informacion publica tic, datos de informacion de interes	100%	Link http://www.espyumbo.gov.co/atencion-al-ciudadano/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica
	Monitoreo del acceso a la Información pública	1	Implementar un (1) mecanismo de monitoreo de acceso a la información pública	Informe semestral del acceso de la ciudadanía a redes sociales y a la Página web	Equipo de Comunicaciones	Enero - Agosto 31/2021	Se realiza seguimiento a los PQRS que son diligenciados por los usuarios en la sección de la página web, ya que la pagina cuenta con un mecanismo de monitoreo, contador o registro de visitas, porcentaje de cumplimiento 100%	100%	Página web de la ESPY SA ESP
Componente 6: Iniciativas Adicionales "Código de Integridad"			Realizar el empoderamiento de los principios y valores éticos que soportan la gestión de la empresa	Jornada de socialización para el empoderamiento de los principios y valores éticos	Subgerencia Administrativa y Financiera Oficina Asesora de Control Interno y Gestión	Enero - Agosto 31/2021	Se elaboro una presentacion de forma virtual para la jornada del curso de induccion y reinduccion a todo el personal de la Empresa por parte del area de Talento Humano, donde se socializaran los principios y valores Eticos contenidos en el nuevo codigo de integridad adoptado por la ESPY SA ESP.	100%	Oficio de citacion curso de induccion y reinduccion de forma virtual y planilla de asistencia. Pendiente seguimientos a las diferentes areas de la Empresa.