



MATRIZ DE SEGUIMIENTO – PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

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 (S)	% DE AVANCE	REGISTRO (S)
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				
	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				
	Monitoreo y revisión	1 Realizar monitoreo y revisión al mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de monitoreo y revisión	Líderes de los procesos				
	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				
2 Publicar el informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción 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.						
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				
		2 Actualizar ante el SUIT los trámites y servicios a documentar	Trámites y servicios en el SUIT actualizados					
		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					
		4 Priorizar los trámites y servicios	Trámites y servicios priorizados ordenados de mayor a menor impacto					
		5 Implementar una (1) estrategia para la racionalización de trámites	Estrategia de racionalización de trámites implementada					
	Alistamiento institucional	1 Conformación de un equipo de trabajo	Equipo de trabajo conformado.	Gerencia				
	Alistamiento y divulgación de	1 Consolidar el documento de Rendición de Cuentas.	Documento elaborado con los requerimientos de Ley	Oficina Asesora de Planeación y Proyectos				

Componente 3: Rendición de Cuentas (Audiencia Pública de Rendición de Cuentas)	Información.	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			
	Promoción y difusión	1	Implementar una (1) campaña de promoción y difusión de la información publicada.	Piezas publicitarias realizadas	Equipo de Comunicaciones			
	Interacción con la comunidad	1	Implementar una (1) estrategia de interacción entre la empresa y la comunidad.	Medio de Interacción desarrollado	Equipo de Comunicaciones			
	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			
2		Jornada de Evaluación por equipo interno	Construcción de Plan de Mejoramiento					
3		Publicación de Plan de Mejoramiento	Publicar en la página web el Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas	Equipo de Comunicaciones				
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			
	Promoción y Difusión	1	Actualizar permanentemente la información de la página Web	Información oportuna y actualizada publicada				
		2	Actualizar permanentemente las publicaciones de la Fan Page					
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					
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				
	Talento Humano	1	Provisionar los cargos de Planta para la atención de los usuarios	Cargos de Plantas provisionados	Gerencia			
		2	Capacitar al personal encargado de la atención al ciudadano en protocolos de atención y cultura de servicio	Personal capacitado	Subgerencia Administrativa y Financiera			
		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			

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Normativo y procedimental	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				
		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				
		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				
	Relacionamiento con el ciudadano	1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	Informe de caracterización	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente				
		2	Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios respecto a calidad del servicio y atención	Encuestas elaboradas					
	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			
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				
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				
		2	Socializar y Publicar el esquema información pública.	Socialización y publicación del inventario de información					
		3	Elaborar el índice información clasificada o reservada	Índice de información clasificado o reservado					
		4	Emitir un concepto Jurídico de aprobación del índice de información reservada y clasificada	Concepto Jurídico aprobado					
		5	Seguimiento al inventario de los activos de información	Seguimiento realizado					
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				

	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				
Componente 6: Iniciativas Adicionales "Código de Integridad"		1	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				