



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS

CÓDIGO: GPL-PL01-FO03

GESTIÓN DE PLANEACIÓN

VERSIÓN: 01

MATRIZ DE SEGUIMIENTO – PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA: 31 ENE 2023

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	PRODUCTO	RESPONSABLE	PERIODO DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO		
						AVANCE (S)	% DE AVANCE	REGISTRO (S)
Primer Componente: Gestión del Riesgo – Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de administración de riesgos.	1 Realizar Actuación a la política de la administración de riesgos:	Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.	Oficina asesora de planeación proyectos y gestión de calidad de control interno.	Abril -31- 2023	Se Actualizo y ajusto la política de Administración del Riesgo de la ESPY SA ESP, alineada con la Panificación estratégica y las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados, y fue aprobada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño según acta.	90%	
	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	1 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado publicado en la página web de la ESPY S.A. ESP.	Lideres de proceso y sus colaboradores.	Abril -31- 2023	Está pendiente la revisión y actualización del Mapa de Riesgo de Corrupción, por parte de las áreas de planeación, Calidad y Control interno, donde se incluirán a los líderes de los procesos.	50%	
	Consulta y divulgación	1 Divulgación a público de intereses del mapa de riesgos de la ESPY S.A. E.S.P a través de los canales de comunicación de la empresa. Se cumple con la publicación de la página web de la Empresa.	Divulgación a través de los medios de comunicación de la Empresa y publicación en la página web institucional	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023	El Mapa de Riesgos de Corrupción Actual se encuentra publicado en la página web Institucional, para consulta de cualquier usuario o ente de control externo que esté interesado en consultarlo.	80%	
		2 Presentación ante el Comité de Gestión y Desempeño de la ESPY S.A.E.S.P.	Divulgación de mapa de riesgos de corrupción vigente	Oficina asesora de planeación proyectos y gestión de calidad	Abril -31- 2023	Está pendiente la socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción vigente ante el Comité Institucional de gestión y Desempeño para ajustarlo y actualizarlo por parte de Planeación y el área de Calidad.	50%	
	Monitoreo y revisión	1 Monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los líderes de proceso	Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Control Interno y Gestión	Abril -31- 2023	A través de las Auditorías Internas que se ejecutan por la Oficina de Control Interno se ha podido evidenciar que algunos Líderes de Procesos si están haciendo seguimiento a los Riesgos de Corrupción, pero lo ideal sería que se hicieran a todos los niveles de todas las áreas de la Empresa.	50%	
		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. ESP.		Abril -31- 2023	La Oficina de Control Interno a través de la Matriz de Seguimiento, a los Riesgos de Corrupción que realiza cuatrimestral una vez sean revisados por gerencia son reportados a la página web Institucional de la ESPY SA ESP.	100%	
	Seguimiento	1 La Oficina de Control interno realiza el seguimiento al Mapa y Política de Riesgos de corrupción mediante la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los procesos de la Empresa	Informe de Seguimiento	Oficia de control interno y Gestión	Abril -31- 2023	La Oficina de Control Interno realiza seguimiento cuatrimestral a los Riesgos de Corrupción a través de la Matriz de Seguimiento a los Riesgos de Corrupción, las cuales son reportados a la página web Institucional de la ESPY SA ESP.	100%	
Segundo Componente: Estrategia Racionalización de Trámites	1 Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%		
	2 Cambio de tarifa de servicios públicos.			Abril -31- 2023	Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%		
	3 Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del bienestar familiar.			Abril -31- 2023	Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%		
	4 Cambio en la factura de servicio público.			Abril -31- 2023	Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser	50%		

						aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño		
		5	Cambio en la factura de servicio público.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		6	Conexión a los servicios públicos.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		7	Denuncio del contrato de arrendamiento.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		8	Factibilidad de servicios públicos.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		9	independización del servicio público.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		10	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		11	instalación temporal del servicio público.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		12	Restablecimiento del servicio publico.			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		13	Suspensión del servicio publico			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
		14	Viabilidad y disponibilidad de servicio público...			Abril -31- 2023 Actualmente se están ajustando y modificando estos formularios por parte de la Dirección Comercial y de Atención al Cliente, para ser aprobados y socializados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	50%	
Componente 3: Rendición de Cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Elaborar informe de sostenibilidad 2022	Informe de sostenibilidad publicado en la página web de la ESPY S.A. E.S. P	Oficina Asesora de Planeación Proyectos y Gestión de Calidad	Abril -31- 2023 Se elaboro Informe de sostenibilidad vigencia 2022, por parte de Gerencia y publicado en la pagina web de la ESPY A ESP.	100%	
		2	Publicar informe de sostenibilidad para consulta en la web.	Informe de sostenibilidad publicado en la página web de la ESPY S A.S. E.S. P	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023 Informe de Sostenibilidad publicado en la pagina web Institucional.	100%	
		3	Contar los principales hechos relevantes del 2022.	Video	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023 Esta Actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de esta vigencia 2023, en la rendición de cuentas	50%	
		4	Divulgar resultados de la empresa con base en el informe de Gestión e Informe de sostenibilidad.	Publicaciones realizadas	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023 Esta Actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de esta vigencia 2023, en la rendición de cuentas	50%	
		5	Entregar información de resultados financieros de la Empresa a la Junta Directiva	Informe de estados financieros	Gerencia	Abril -31- 2023 El Informe de los Estados Financieros fueron entregados a la Junta Directiva de la ESPY SA ESP, por parte de Gerencia y fueron	50%	

						aprobados.		
		6	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por la ESPY S.A. E.S.P. en sus programas, proyectos e iniciativas.	Publicaciones realizadas	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023	Esta Actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de esta vigencia 2023, cuando se defina la fecha de la rendición de cuentas.	50%
		7	Entregar a medios de comunicación de avances en proyectos, iniciativas y/o resultados empresariales de la ESPY S.A. E.S.P. con sus distintos grupos de interés.	Comunicaciones de prensa realizados	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023	Esta Actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de esta vigencia 2023, cuando se defina la fecha de la rendición de cuentas.	50%
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas con grupos interés (Clientes y usuarios, proveedores y contratistas, comunidad)	Evento realizado	Oficina Asesora Proyectos y Gestión de calidad de Planeación	Abril -31- 2023	La rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia fiscal 2022, de forma presencial que se estaba realizando en el primer semestre de la vigencia, se reprogramo para el segundo semestre de esta vigencia 2023, por recomendación de gerencia.	50%
		2	Realizar espacios de interacción digital.	Transmisión realizada	Prensa e imagen corporativa Comunicaciones	Abril -31- 2023	Esta actividad se encuentra pendiente de ejecutar, para el segundo semestre de esta vigencia 2023.	50%
	Incentivos para motivar la cultura de a rendición y petición de cuentas	1	Sensibilizar a funcionarios de la ESPY S.A. E.S.P. a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.	Boletines internos	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023	Esta actividad se encuentra pendiente de ejecutar, para el segundo semestre de esta vigencia 2023.	50%
		2	Motivar la participación en el evento anual de rendición publica de cuentas.	Medios corporativos ESPY S.A. E.S.P Redes sociales ESPY S.A. E.S.P	Prensa e imagen corporativa		Esta Actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de esta vigencia 2023	50%
		3	Implementar una (1) campaña de promoción y difusión de la información publicada	Piezas publicitarias realizadas	Prensa e imagen corporativa		Esta actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de la vigencia fiscal 2023	50%
	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	Abril -31- 2023	Esta actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de la vigencia fiscal 2023	50%
		2	Jornada de Evaluación por equipo interno	Construcción de Plan de Mejoramiento			Esta actividad se encuentra pendiente de realizar, para el segundo semestre de la vigencia fiscal 2023	50%
Componente 4: Atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1	Reuniones mensuales para el análisis del proceso.	Reuniones mensuales	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	Actualmente se han realizado cuatro (4) reuniones, donde se analizaron y ajustaron los Procesos y Procedimientos del área de PQR. Con un avance del 70%	70%
		2	Plan de atención al cliente 2023	Plan de atención al cliente 2023 estructurado	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	Este Plan de Atención al Cliente se esta construyendo y analizando con las áreas técnica, Comercial, Planeación para construir las políticas del Plan de Atención al Cliente.	50%
		3	Construir el protocolo de atención al cliente.	Protocolo de Atención al Ciudadano diseñado	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	La construcción del Protocolo de atención al cliente se encuentra pendiente por parte del área de PQR, con el apoyo del área de Calidad.	0%
	Fortalecimiento de los canales de atención	1	publicar en la página web de la ESPY S.A. E.S.P., la información importante para la atención al ciudadano como el contrato de condiciones uniformes, información sobre tramites, productos y servicios y mecanismo de contacto.	Información publicada	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	-Actualmente se encuentra publicado en la página web institucional de la ESPY SA ESP, el contrato de condiciones uniformes con fecha 2019. - También se encuentran publicados los quince tramites de OPAS y Servicio los cuales están inscritos en la Plataforma del SUIT- -Se encuentran pendientes el procedimientos y socialización para aprobar por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	90%
		2	Implementar el descargue de los formatos de trámites y servicios por medio de la página web de la empresa	Formato publicación en la página web	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente – Prensa e imagen corporativa		Esta actividad se encuentra pendiente de la implementación del descargue a través de la pagina web de la ESPY A ESP	0%
	Talento Humano	1	Provisionar el cargo de profesional de PQR.	Cargos de plantas provisionados	Gerencia	Abril -31- 2023	Se dio cumplimiento a la implementación del cargo de Profesional Universitario de PQR, por parte del área de Gestion Humana.	100%
		2	Fortalecer las competencias del personal del área de atención al ciudadano a través de capacitación mínimo dos veces al año.	Personal Capacitado	Dirección Administrativa y Financiera		Durante lo que va corrido de esta vigencia 2023, no se ha capacitado al personal del área de Atención al Ciudadano.	0%
	Normativo Procedimental	1	Realizar capacitación informativa sobre la responsabilidad de los servicios públicos frente a los	Capacitación implementada	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	Vigencia 2023, no se ha capacitado al personal del área de Atención al Ciudadano.	0%

		derechos de los ciudadanos.						
	Normativo Procedimental	1	Mantener actualizado el normograma del proceso	Normograma Actualizado	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	Actualmente se han realizado cuatro (4) reuniones, donde se analizaron y ajustaron los Procesos y Procedimientos del área de PQR. Con un avance del 70%	70%
	Relacionamiento con el ciudadano	1	Realizar dos encuestas al año de satisfacción a los usuarios respecto a calidad del servicio y atención al cliente.	En cuestras elaboradas	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril -31- 2023	En este momento se han realizado durante las actividades de ESPY al barrio y serán entregadas el 30 de junio 2023, con el Informe de seguimiento de, PQR semestral.	50%
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 Prensa e imagen corporativo	Abril -31- 2023	Esta publicación de interés para la comunidad se hará efectiva durante el Proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia fiscal 2022, que se programará para el segundo semestre de esta vigencia 2023.	0%
	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 radicadas por escrito, medios electrónicos o presenciales, solicitados por la comunidad	Respuestas dentro de los términos de ley a las PQRS presentadas	Dirección comercial y de Atención al Ciudadano	Abril -31- 2023	No se está dando respuesta completa y oportuna dentro de los términos de Ley de algunos requerimientos y/o peticiones radicadas por escrito, medios electrónicos o presenciales solicitados por nuestros clientes en un 100%, debido a que el área de PQR, depende de la información de otras áreas las cuales se demoran en el cumplimiento del requerimiento o petición por falta de personal de cuadrilla para poder cumplir de forma oportuna con las peticiones, lo que hace que se vencen los términos.	70%
	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	1	Elaborar un registro de activos de información pública	Inventario público de Información	Dirección Comercial y de Atención al Ciudadano	Abril -31- 2023	Actualmente la ESPY SA ESP cuenta con un registro de activos de información, socializada ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño según acta No 4-1.5-001 de fecha 14 de octubre de 2020. Se esta ajustando y socializando en diferentes áreas de la ESPY	80%
		2	Socializar y Publicar el esquema información pública.	Socialización y publicación del inventario de información		Abril -31- 2023	Se encuentra en estos momentos en la socialización y está pendiente por publicar los "Registros de Activos de información," Índice de información Clasificada y reservada, "Esquema de Registro de publicación y se encuentra publicados en la pagina web Institucional "Programa de Gestion Documental y Tabla de Gestion Documental.	70%
		3	Elaborar el índice información clasificada o reservada	Índice de información clasificado o reservado		Abril -31- 2023	El índice de información clasificada o reservada fue elaborado por la asesora de Gestion Documental y archivo y aprobada por Resolución No 1.33-241-de noviembre 09 de 2020.	100%
		4	Emitir un concepto Jurídico de aprobación del índice de información reservada y clasificada	Concepto Jurídico aprobado		Abril -31- 2023	El concepto jurídico del índice de información clasificada y reservada fue emitido por el jefe Jurídico de la ESPY a través de la Resolución No 10-2022	100%
		5	Seguimiento al inventario de los activos de información	Seguimiento realizado		Abril -31- 2023	Este seguimiento se realiza cada año, por que es un entregable del PETIC, pero no se publica por ser un documento clasificado y reservado, por tener información sensible. Esta pendiente el seguimiento de esta vigencia 2023.	50%
	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	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023	Solamente en los videos que se suben a la pagina web, se agregan subtítulos con el fin de que el usuario quede informado	100%
	Monitoreo del acceso a la Información pública	1	Elaborar un (1) informe de cumplimiento de cumplimiento de los componentes o metas del proceso de índice de transparencia y acceso a la información – ITA, basado en la calificación obtenida anualmente.	Informe anual del cumplimiento de componentes y metas entregado a los directivos, coordinadores y líderes de proceso.	Prensa e imagen corporativa	Abril -31- 2023	Se esta llevando por parte del área de presa e imagen corporativa una estadística semestral del acceso de la ciudadanía a la pagina web. Fue presentado el informe ITA de la vigencia fiscal 2022, esta pendiente el Informe de la vigencia Fiscal 2023 que quedo a cargo del área de Prensa e Imagen Corporativa	50%
	Componente 6: 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	Dirección Administrativa y Financiera	Abril -31- 2023	En el curso de inducción y reinducción de la vigencia 2023, que se hará virtualmente, se socializaran los principio y valores del código de	50%

	1		éticos	Oficina Asesora de Control Interno y Gestión		Integridad por parte del área de Gestion Humana.		
--	---	--	--------	--	--	--	--	--

Elaborado por: **Pedro Pablo Escobar R.**
Jefe Oficina Asesora de Control Interno
ESPY SA ESP