



**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	Enero- Diciembre 31-2020	Se socializado el mapa de riesgo por procesos a los líderes de los procesos, por parte del Area de Planeacion.	100%	Mapa de Riesgos por Procesos F-0-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- Diciembre 31-2020	Se encuentra publicado el mapa de riesgos de corrupción en la pagina web institucional de la Espy SA ESP	100%	Pagina Web institucional Espy SA,link . <a href="https://www.espyumbo.gov.co/atencion-al-ciudadano/plan-anticorruccion">https://www.espyumbo.gov.co/atencion-al-ciudadano/plan-anticorruccion</a>
	Monitoreo y revisión	1 Realizar monitoreo y revisión al mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de monitoreo y revisión	Líderes de los procesos	Enero - Diciembre 31 / 2020	En las Auditorías Internas que se han realizado a la fecha, por la Oficina de Control Interno, de la vigencia fiscal 2020, se pudo evidenciar que se le están haciendo seguimiento a los diferentes Riesgos por Procesos y Riesgos de Corrupción, por algunos Líderes de procesos, identificándolos y permitiendo de esta manera que no se materialicen, lo ideal es que se haga a nivel de toda la organización. Porcentaje de cumplimiento 80%	50%	Informes de seguimientos al mapa de riesgos por procesos y auditorias internas.
	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 -Diciembre 31/2020	El seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción, la Oficina de Control Interno lo hace a través de las Auditorías Internas y la Matriz de seguimiento de Riesgos de Corrupción, pero debido a la Emergencia Sanitaria asociada al COVID -19, se modificaron las fechas de ejecución, comenzando a finales del mes de septiembre 2020. A la fecha 31 de diciembre 2020, se han realizado Auditorías Internas a Diez (10) procesos de trece (13) programados, se le hizo seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción. arrojando un cumplimiento de ejecución del 77%.	77%	Plan de Auditorias vigencia fiscal 2020, Aprobadas por el Comité Institucional del Sistema de Control Interno y Gerencia. Informes de Auditorias Internas Publicadas en la pagina web Institucional de la ESPY SA ESP

		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 seguimiento con corte a Agosto 31 de 2020 y se publicara el Tercer, seguimiento con corte al 31 de Diciembre del 2020	Se publico el primer informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupcion con corte al 31 de Abril 2020, a la pagina web institucional. Se publico el segundo informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupcion con corte al 31 de Agosto 2020. Se publicara el tercer informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupcion con corte al 31 de Diciembre de 2020.	100%	Pagina web ESPY SA ESP.
<b>Segundo Componente: Racionalización de Trámites</b>		1	Identificar los trámites y servicios que brinda la empresa	Inventario de trámites y servicios	Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente	Enero - Diciembre 31/2020	Se encuentran identificados trece (13) tramites y una Opa certificado de paz y salvo.	90%	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 - Diciembre 31/2020	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 plataforma del SUIT. La Oficina de Control Interno hara el seguimiento al reporte de estos formatos aprobados en esta vigencia fiscal 2020.	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 - Diciembre 31/2020	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 - Diciembre 31/2020	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 - Diciembre 31/2020	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.
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas (Audiencia Pública de</b>	Alistamiento institucional	1	Conformación de un equipo de trabajo	Equipo de trabajo conformado.	Gerencia	Enero - Diciembre 31/2020	Se conformo equipo de trabajo liderado en cabeza de la 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 - Diciembre 31/2020	Se consolido la informacion de la gestion adelantada por la Empresa de la vigencia 2019, (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 - Diciembre 31/2020	Debido a la Emergencia Sanitaria asociada al COVID-19, la Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas de la vigencia fiscal 2019, que estaba programada para realizar en el mes de abril, fue aplazada y se rindio el dia 12 de Junio de 2020,	100%	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 - Diciembre 31/2020	Se difundio y publico la informacion atravez de las redes sociales medios de comunicacion, Emisora Yumbo Estero y la pagina web de la ESPY SA ESP.	100%	Publicada en la Pagina Web de la ESPY SA ESP.	

Rendición de Cuentas)	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 - Diciembre 31/2020	Se realizo la audiencia publica de rendicion de cuentas el 12 de Junio de 2020, de forma virtual donde se invito a la comunidad en general , entes de control, veedores ciudadanos y demas autoridades publicas, a que presencien la transmision 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 - Diciembre 31/2020	No se formulo plan de mejoramiento de esta Rendicion de Cuentas de forma virtual de la vigencia fiscal 2019.	100%	No se Publico en la Pagina Web de la ESPY SA ESP.
		2	Jornada de Evaluación por equipo interno	Construcción de Plan de Mejoramiento		Enero - Diciembre 31/2020	No se formulo plan de mejoramiento de esta Rendicion de Cuentas de forma virtual de la vigencia fiscal 2019.	100%	No se formulo Plan de Mejoramiento de rendicion de cuentas virtual vigencia 2019
		3	Publicación de Plan de Mejoramiento	Publicar en la página web el Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas	Equipo de Comunicaciones	Enero - Diciembre 31/2020	Como no se formulo un Plan de Mejoramiento de los resultados de la Rendicion de Cuentas de forma virtual de la vigencia fiscal 2019.no se publico en la pagina web de la ESPY SA ESP.	100%	No se publico nada 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 - Diciembre 31/2020	Por motivos de la emergencia sanitaria, se realizó una evento presencial y 3 actividades institucionales virtuales	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Socialización de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (presencial)</li> <li>•Rendición de cuentas 2019 (transmisión virtual).</li> <li>•Día Nacional del Usuario y Control Vocal</li> </ul>
	Promoción y Difusión	1	Actualizar permanentemente la información de la página Web	Información oportuna y actualizada publicada		Enero - Diciembre 31/2020	La página web institucional se actualizó 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 - Diciembre 31/2020	La Fan Page institucional se actualizó permanentemente con los comunicados de prensa, piezas gráficas y videos con información de interés para la comunidad.	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 - Diciembre 31/2020	Los comentarios e inquietudes de la ciudadanía se responde a medida que va llegando y algunas requieren una respuesta especifica del area encargada	50%	Para conocer los comentarios y respuestas de la Espy S.A., ESP a los usuarios se debe ingresar con la clave y contraseña de la empresa a Facebook
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 - Diciembre 31/2020	Se fortalecio la oficina de servicio al cliente ubicada en la carrera 3 No 7- 41 con dos empleadas mas, con el fin de mejorar la atencion al cliente.	100%	Oficina de atencion al cliente ubicada en la carrera 3 No 7-41 Barrio Belalcazar.	
	Talento Humano	1	Provisionar los cargos de Planta para la atención de los usuarios	Cargos de Plantas provisionados	Gerencia	Enero - Diciembre 31/2020	Estan los cargos ya nombrado atencion al cliente de la sede de atencion a cliente barrio Belalcazar	100%	Se nombraron 3 auxiliares de atencion al cliente en Ventanilla, ubicada en la carrera 3 No 7-41 Barrio Belalcazar.
		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 - Diciembre 31/2020	A la fecha no se ha capacitado al personal encargado de la atencion al ciudadano debido a la Emergencia Sanitaria asociada al COVID-19.	20%	Plan de capacitaciones ESPY SA ESP.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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 - Diciembre 31/2020	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 - Diciembre 31/2020	Este informe de seguimiento a la PQRS se presento por Control Interno a gerencia con corte a Junio 31 y se publico en la pagina web Institucional, se publicara el informe con corte a Diciembre 31 de 2020, que se presentara en enero 2021.	100%	Se reporto a la pagina web Institucional de la ESPY SA ESP.
		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 - Diciembre 31/2020	Se realizo 4 capacitaciones internas referente con el reglamento interno de PQR	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 - Diciembre 31/2020	Se implemento un modelo de Política de Protección de Datos Personales	60%	Pendiente 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 - Diciembre 31/2020	Se caracterizo parte de la población representativa de los usuarios de acueducto, por medio de una encuesta a los usuarios	100%	Informe de la caracterizacion 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 - Diciembre 31/2020	Estaba programado diligenciar estas encuestas en esta vigencia 2020 , pero solo se comenzo a diligenciar en el area de PQR, a partir del mes de noviembre de 2020	70%	Formato de encuesta de satisfaccion al cliente.
	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 - Diciembre 31/2020	La Oficina de Control Interno, realizo el seguimiento al componente de Gobierno Digital, en el mes de diciembre de 2020, verificando el cumplimiento al Decreto 1008 de Junio 14 de 2018.	80%	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 - Diciembre 31/2020	Se verifico en el seguimiento que se hizo 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 2020, se han contestado dentro de los terminos de Ley. Lo mismo se hizo con corte a Diciembre 31 de 2020, 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
		1	Elaborar un registro de activos de información pública	Inventario pública de Información		Enero - Diciembre 31/2020	Se manejan dos sistemas de informacion, Actsis y Ofeo.	100%	softwares Actsis y Orfeo

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2	Socializar y Publicar el esquema información pública.	Socialización y publicación del inventario de información	Subgerencia Administrativa y Financiera	Enero - Diciembre 31/2020	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 - Diciembre 31/2020	Esta clasificacion de la informacion reservada se encuentra pendiente de revision y aprobacion del Comité Institucional de Gestion y Desempeño	50%	Pendiente de su clasificación, revision y aprobacion del Comité Institucional de Gestion y Desempeño
		4	Emitir un concepto Jurídico de aprobación del índice de información reservada y clasificada	Concepto Jurídico aprobado		Enero - Diciembre 31/2020	No se ha realizado a la fecha,.	50%	Pendiente concepto juridico.
		5	Seguimiento al inventario de los activos de información	Seguimiento realizado		Enero - Diciembre 31/2020	La ESPY SA ESP, tiene como activos de informacion: 1.- La base de datos administrada por el Sotware Actis 2.- El Orfeo de Codigo libre, que se puede modificar .	60%	Sotwares 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 - Diciembre 31/2020	Link- transparencia de la informacion publica tic, datos de informacion de interes	100%	Linkhttp://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 - Diciembre 31/2020	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%	Pagina web de la ESPY SA ESP
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	Enero - Diciembre 31/2020	Se realizo jornada de curso de induccion y reinduccion a todo el personal de la Empresa por parte del area de Talento Humano donde se socializaron 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 y planilla de asistencia. Pendiente seguimientos a las diferentes areas de la Empresa.	

Elaboro: **PEDRO PABLO ESCOBAR R.**  
Jefe de Oficina de Control Interno  
**ESPY SA ESP**