		MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN											Código: GPI-OPJ.PAC01-103.M01				
													Versión: 3.0				
													Página 1 de 5				
ENTIDAD		PIEDCUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS											ANUAL		2023		
MACRO PROCESO/ PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						MONITOREO Y REVISIÓN		AVANCES		SEGUIMIENTO	
		RIESGO IDENTIFICADO	CAUSA	DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN			FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	INDICADOR	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS	OBSERVACIONES CI	
						PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES A REALIZAR	EVIDENCIA O REGISTRO	RESPONSABLE					
ESTRATEGICO - GERENCIA GENERAL	Establecer las políticas, estrategias, objetivos, metas y acciones necesarias para la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en lo económico, social, ecológico, administrativo, estructurando modelos de gestión encaminados al logro de una mejor eficiencia y productividad empresarial.	Tráfico de Influencias - ACCIÓN U OMISIÓN	Falta de control y seguimiento a la ejecución de las funciones de cualquiera de los funcionarios de la empresa y falta de acciones correctivas cuando se presentan eventos repetitivos	Es el acto, es el comportamiento humano positivo o negativo que produce un resultado. Positivo será una acción, que consiste en una actividad, en un hacer; mientras la omisión es una inactividad, es cuando la ley espera una conducta de un individuo y éste deja de hacerla.	Fallos amañados en procesos disciplinarios a favor de otro servidor público	3	10	30	Auditorías internas a Control Interno Disciplinario	Reforzar las capacitaciones en temas de integridad y valores Seguimiento a acciones generadas en auditorías internas y/o Planes de Mejoramiento hechas a Control Interno Disciplinario	Asistencia a Capacitaciones Informe de auditorías internas y seguimiento a acciones correctivas y/o de mejora	Gerencia - Control Interno Disciplinario	ANUAL	Total de Capacitaciones hechas Total auditorías realizadas y/o seguimientos a AC Y AM	0	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN DE AVANCE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
ESTRATEGICO - CONTROL INTERNO	Velar por el seguimiento y control de los procedimientos, proponiendo acciones de mejora, garantizando un efectivo control de la gestión interior de la Entidad y articulando con los entes de control la información que permita el desarrollo integral de la institución.	Tráfico de Influencias - ACCIÓN U OMISIÓN	Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros. Carenacia de principios éticos para auditar Pérdida de independencia para realizar las evaluaciones objetivamente	Es el acto, es el comportamiento humano positivo o negativo que produce un resultado. Positivo será una acción, que consiste en una actividad, en un hacer; mientras la omisión es una inactividad, es cuando la ley espera una conducta de un individuo y éste deja de hacerla.	Favorcimiento de hechos de corrupción durante el ejercicio auditor	3	10	30	Plan de auditorías anuales definido y aprobado por el Comité Institucional de Control Interno	Ejecutar el plan de auditorías anuales aprobado por el Comité	Informe de Evaluación del SCI Informes de auditoría Informes generados para entes de control Planes de Mejoramiento	JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO	De acuerdo al plan de auditorías	Informes generados/inf. solicitados Auditorías realizadas/auditorías programadas Seguimiento y Avance a Planes de Mejoramiento	0	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN DE AVANCE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
ESTRATEGICO - PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Garantizar el desarrollo, la formulación, gestión y ejecución de proyectos de la Empresa, de manera que se lleven a cabo mediante el uso eficiente de medios y recursos.	COHECHO PROPIO O SOBORNO	Extralimitación de funciones y poder. Desconocimiento de las necesidades de la empresa. Falta de Transparencia y manipulación en la adjudicación de contratos Carenacia de criterio técnico	El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y cree carencias inconsistentes e impone suplantías (acomodar documentos técnicos)	Mal uso de los recursos de la empresa, generando falsas necesidades o expectativas. Obras sin soportes verídicos o sin ejecución por falta de estudios técnicos veraces	3	10	30	Estudios técnicos previos Supervisión y Seguimiento a estudios técnicos y demás documentación necesaria para la ejecución de obras y proyectos Verificación de necesidades y/o expectativas empresariales	Control del Registro de ideas, programas y proyectos Hoja de registro Verificación de requisitos y autorización de recursos Actas de aprobación para ejecución de proyectos	Durante el año de acuerdo a las ideas, programas y proyectos que emerjan En toda contratación y/o proyecto a ejecutar	Jefe Oficina Planeación Institucional	N° de registros realizados en el periodo Contratos con verificación de requisitos, autorización para inicio de contrato y evaluación de desempeño	100% 50%	A la fecha se encuentra actualizado el Registro de Ideas, programas y proyectos. Se realiza verificación de requisitos a todos los contratistas previo al inicio del contrato. La evaluación de desempeño se realiza semestralmente.	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada	
		TRAFICO DE INFLUENCIAS - COHECHO	Extralimitación de funciones y poder- Tráfico de influencias Falta de Transparencia y manipulación favoreciendo en el trámite a terceros en la adjudicación de disponibilidades del servicio, temporales, definitivas, ampliaciones de diámetro y aprobación de domiciliares	El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y cree carencias inconsistentes e impone suplantías (acomodar documentos técnicos)	Recepción de Dineros por influencia ejercida en beneficio a terceros Verificar el cumplimiento de requisitos normativos	Realizar visitas aleatorias para recibir de obras de las temporales allegadas a la oficina de Diseño y Desarrollo (urbanizaciones), definitivas, ampliaciones de diámetro y domiciliares, así como seguimientos a proyectos. Verificar el cumplimiento de requisitos normativos	3	10	30	Comités de Disponibilidad Cumplimiento de requisitos normativos	Informes o actas de acompañamiento a las actividades Hoja de cumplimiento de requisitos	Jefe Oficina Planeación Institucional - Diseño y Desarrollo	Durante todo el AÑO	Cantidad de visitas a obras o acompañamiento realizadas / Total de obras y/o solicitudes recibidas	90%	Se han realizado visitas y acompañamiento a constructoras para empalmes a la red de las obras que se están actualmente ejecutando. Al momento de la vinculación (matricula) se visita el 100% de las solicitudes	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada
MISIONAL- GESTION TECNICA Y DE OPERACIONES	Garantizar la disponibilidad de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a todos los usuarios de la Piedcuestana de Servicios Públicos, con un manejo integral del recurso hídrico, un manejo idóneo de los residuos y desechos propendiendo por la conservación de los recursos naturales	PECULADO POR APROPIACION	No se encuentra establecido ni estandarizado el procedimiento de despacho de combustible y mantenimiento del parque automotor Falta de supervisión en la operación	Es el acto, es el comportamiento humano positivo o negativo que produce un resultado. Positivo será una acción, que consiste en una actividad, en un hacer; mientras la omisión es una inactividad, es cuando la ley espera una conducta de un individuo y éste deja de hacerla.	Alteraciones en los documentos, informes, autorizaciones y demás en el momento del despacho de los insumos, o en su defecto no realizarlos e informar que fueron hechos.	4	10	40	NINGUNO	Definir un cronograma de mantenimiento preventivo con el fin de controlar los despachos de insumos y llevar los formatos correspondientes	Formatos creados y autorizados para tal fin	Dirección Técnica y de Operaciones	feb-23	% cumplimiento del cronograma de mantenimientos	0%	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN DE AVANCE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
		COHECHO PROPIO O SOBORNO	Cobro directo a los usuarios por trabajos realizados a nombre de la empresa Conexiones fraudulentas hechas para beneficio de los usuarios y contribuciones recibidas por el trabajador de la empresa	La obtención de un beneficio particular; Ese devio de poder o de confianza se reconoce como de corrupción privada	Realizar trabajos a nombre de la empresa por cuenta propia y cobrar por dichas labores con la intención de recibir pagos directos sin informar Beneficiar a los usuarios o terceros realizando pagos directos como labores fraudulentas en donde el consumo no pueda ser factuado ni cobrado	Recepción de solicitudes de usuarios vía canales de comunicación habilitados Coordinar seguimiento y acompañamiento frecuente a los funcionarios y prestadores de servicio	4	10	40	Recepción de solicitudes de usuarios vía canales de comunicación habilitados	Informes o actas de acompañamiento a las actividades	Dirección Técnica y de Operaciones	mensual	N° acompañamientos con actas suscritas por el supervisor designado	0%	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN DE AVANCE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta

			Falta de control en la Contratación de pequeñas cuantías Falta de Transparencia y manipulación en la adjudicación de contratos	La obtención de un beneficio particular. Ese desvío de poder o de confianza se reconoce como de corrupción privada	Otorgar contratos de pequeñas cuantías a proveedores amañados, con el fin de recibir dádivas por parte de terceros	3	10	30		Actas de evaluación de idoneidad	Realizar los actos correspondientes a cada proceso contractual de mínima cuantía	Acta de evaluación de idoneidad	Dirección Técnica y de Operaciones	En toda contratación de pequeñas cuantías- ANUAL 2023	Actas de evaluación de idoneidad realizadas	0%	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN DE AVANCE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
MISIONAL- GESTION COMERCIAL	Generar el crecimiento de la entidad, desarrollando estrategias que permitan el recaudo de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ejerciendo acciones para controlar las pérdidas comerciales de agua, recaudando los dineros del proceso a través de la facturación y fortaleciendo la gestión del cobro formulando estrategias que permitan el saneamiento de la cartera, todos los procesos enfocados a ofrecer un trato humano y oportuno a los usuarios de la empresa a través de un excelente servicio al cliente.	USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO	Que el usuario ofrezca beneficios al servidor público o al operario para que no tramite el reporte generado para la suspensión, corte y chequeo o revisión del medidor	Destrucción deliberada de algo o alguien con el fin de ocultar información o modificarla, generando un perjuicio a algo o a alguien	Beneficio a terceros y detrimento del ingreso económico para la empresa	4	10	40	NINGUNO		Realizar verificación a los predios suspendidos y/o con reporte de corte u otro reporte, en una muestra del 5% del total de las suspensiones generadas	Documento excel de verificación a predios en mención	Director Comercial - Jefe Control y Pérdida	Mensual	Total de usuarios suspendidos verificados / Cantidad de usuarios reportados para suspensión y verificación	90%	Excel ordenes ejecutadas enero a marzo de 2023	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada. En el primer cuatrimestre se enviaron a campo para verificación 517 suspensiones, de las cuales se lograron verificar 466.
		USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO	En las reclamaciones o trámites, omitir los documentos o soportes solicitados para favorecer a un usuario	Destrucción deliberada de algo o alguien con el fin de ocultar información o modificarla, generando un perjuicio a algo o a alguien	Mal manejo de los procedimientos para beneficiar a un usuario recibiendo beneficio propio, concediendo favores en los trámites	3	5	15		Procedimientos establecidos y Manuales de funciones	Auditorías y seguimientos a los procedimientos y documentos solicitados en los diferentes trámites	Informe de seguimiento y/o auditoría	Director Comercial- Coordinador Atención al Usuario	Cuatrimestral	Auditorías y/o seguimientos realizadas / Auditorías programadas	100%	Informe de Auditoría primer cuatrimestre vigencia 2023	El día 03 de mayo de 2023 se envía informe dirigido a la Doctora Solís Moreno con el fin de presentar la auditoría realizada los procedimientos en los diferentes trámites, auditando a cada auxiliar de atención al usuario, quienes son las facultadas para modificar valores en los facturados conforme los procedimientos internos de la entidad para cada caso. Así las cosas la Profesional Universitaria de atención al Usuario realizó seguimiento dentro del sistema ARCCOSIS y su respectivo soporte de los diferentes trámites realizados, los ajustes obedecieron al procedimiento establecido, los módulos auditados fueron POR1, POR2, POR3, POR4. El informe Corresponde al cuarto trimestre de la vigencia 2023.
		PECULADO POR APROPIACION. Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.	Carencia de principios éticos en los funcionarios. Deficiencia en los controles y seguimientos a la información financiera. Falta de controles y auditorías internas.	Modificar y/o alterar la información, presupuestal, contable o financiera con el fin de desviar fondos o transpasar sumas de dinero a cuentas personales o de terceros.	Detrimento de los recursos de la entidad multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscales o penales.	3	10	30		Auditorías internas y externas	Control y seguimiento a través de revisiones periódicas a las conciliaciones bancarias e información general financiera.	Conciliaciones y Estado de las cuentas bancarias verificadas. Correos enviados y Recibidos. Actas	Director Administrativo y financiero Profesionales y Contratistas de Tesorería	Cuatrimestral	# de conciliaciones revisadas/ # conciliaciones solicitadas- X 100	0%	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN DE AVANCE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
		COHECHO PROPIO O SOBORNO Sobornar o pedir o aceptar dádivas a cambio de tratamientos preferenciales	Carencia de principios éticos en los funcionarios.	El funcionario público coacción o utiliza el cargo para obtener favores, sobornar o pedir o aceptar dádivas a cambio de tratamientos preferenciales en el pago de cuentas.	Beneficio a terceros y detrimento del ingreso económico para la empresa. multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscales o penales.	3	5	30		Procedimientos establecidos y Manuales de funciones	Exigir el cumplimiento de pagos de las cuentas a proveedores de manera en estricto orden de llegada, previa contabilización y debidamente registradas.	Seguimiento a los registros consecutivos de llegada de las cuentas en Tesorería, confrontados con las fechas de pago.	Director Administrativo y financiero. Coordinador de Tesorería	Mensuales	# de cuentas pagadas en orden de llegada/ # de cuentas allegadas a Tesorería X 100	0%	NO SE RECIBIO INFORMACIÓN DE AVANCE POR PARTE DE LA DIRECCIÓN RESPONSABLE	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
		ACCION Y OMISION. Es el acto, es el comportamiento humano positivo o negativo que produce un resultado. Positivo será una acción, que consiste en una actividad, en un hacer; mientras la omisión es una inactividad, es cuando la ley espera una conducta de un individuo y éste deja de hacerla.	Deficiente control de los inventarios de la entidad	En el área de Almacén no se establece un control consecutivo y permanente de las entradas y salidas, así como tampoco se realizan tomas físicas del inventario de bienes de manera permanente ni periódica.	Pérdida de bienes o insumos. Detrimento Patrimonial	3	10	30		Procedimientos Formatos manuales	Gestionar el enlace digital del manejo de inventario con GD	Verificación y revisión de las Actas. Acta de Tomas físicas de Inventarios.	Director Administrativo y financiero Almacenista	Inventarios de insumos en bodega; Trimestrales Inventarios Físicos: Anual	# de inventarios realizados en el periodo	70%	actualmente se realizan inventarios de manera periódica y se llevan las existencias en formato excel, para determinar los tiempos de pedido y lo que mantenemos en stock	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada y se determina que se realizó actualización respecto de los inventarios de la entidad y el cargue en el formato parametrizado en el software GD para su posterior validación e integración de la información al módulo correspondiente.
		PECULADO POR APROPIACION. Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.	Carencia de principios éticos en los funcionarios. Deficiencia en los controles de inventarios de bienes. No se aplican los procedimientos establecidos para el control de inventarios e insumos.	Modificar y/o alterar los registros de inventarios de bienes o insumos con el fin de que el servidor público con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero, se apropie de estos recursos materiales.	Detrimento de los recursos de la entidad multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscales o penales.	3	10	30		Auditorías internas y externas	Verificar registros y formatos de compras (entradas) y confrontarlos con registros de salidas y/o ventas.	Verificación y revisión de las Actas de Entradas Verificación y revisión de las Actas de salidas	Director Administrativo y financiero Almacenista	ANUAL	Auditorías realizadas al área	33%	actualmente se siguen levantando las actas de ingreso y salidas de los elementos del área de almacén en formato word o excel, sin ninguna novedad y sin ninguna inconsistencia	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta razón por la cual no se validan los registros asociados

APOYO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Lograr el fortalecimiento de la entidad, a través del adecuado manejo financiero apoyado en los herramientas tecnológicas que permitan información veraz, propendiendo por el crecimiento continuo del personal, siguiendo los lineamientos legales, contando con personal capacitado y suficiente que garantice el mejor desempeño y crecimiento de la entidad	PECULADO POR APROPIACIÓN. Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.	Deficiente control en proceso de pagos de Nómina	Modificar y/o alterar los registros de la nómina por parte de un funcionario o servidor público con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero y se apropie de recursos de la entidad.	Nóminas con registros alterados, sin derechos o no autorizados. Favorecimientos propios o a terceros. Detrimento de los recursos de la entidad.	3	10	30	Pograma de GD y revisión de soportes por parte de talento humano, contabilidad, tesorería y la Dirección Administrativa	Realizar control, verificación y seguimiento, previo a la remisión para su contabilización y pago.	Controles y verificaciones realizadas a la nómina	Director Administrativo y financiero. Profesional de Talento Humano	mensual	# de Verificaciones realizadas a las nóminas # de nóminas enviadas para contabilización y pagoX 100	100%	Se han realizado 4 verificaciones a las nóminas del año y las mismas se han enviado a contabilidad. Las evidencias se encuentran en la carpeta de Segueimientos al PAAC	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada
		MANIPULACIÓN O ALTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros. COHECHO PROPIO. El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales."	Carencia de principios éticos en los funcionarios del SST. Contratación con entidades Laborales no transparentes. Falta de controles y seguimientos a los procedimientos de Riesgos Laborales.	Modificar y/o alterar registros o prestarse para que otro funcionario presente documentos falsos o demuestre condiciones de salud, o incapacidades falsas, con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero o de favorecerse o favorecer a un tercero ante esta anomalía.	Favorecimiento propio o a terceros (pagos de incapacidades por AL Y EL condiciones de salud falsas) por manipulación de información y pruebas en AL-EL Revisión de requisitos de SST para adjudicación de contratos	3	5	30	Controles de seguimiento	Realizar Seguimiento y control en conjunto con las entidades prestadoras de salud y ARL Verificar el cumplimiento de los requisitos en SST a contratistas	Seguimiento a trabajadores con incapacidad por AL y EL Informes de seguimiento y control	Director Administrativo y financiero. Profesional de SST	mensual	Cuadro de seguimiento a personal incapacitado Informes de contratistas	33.3%	Cuando se presenta AL o EL en el área de seguridad y salud en el trabajo se maneja el siguiente procedimiento: - Reporte a la ARL mediante el FURAT - Reporte a la EPS correspondiente - De manera conjunta con el COPAST se realiza la investigación necesaria para generar posteriormente el plan de acción correspondiente para ejecutar en las fechas que se establezcan - El seguimiento y verificación del cumplimiento del plan de acción estipulado es realizado por el gestor asignado de la ARL. Para todo contratista que se vincula con la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P., se le exige cumplir los requerimientos de la Lista de Cheques SST estipulada en el manual de contratistas. Acuerdo 005 de 2019	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada
		MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ADECUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA FAVORECER A OTROS	Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros. Falta de organización debida de los procesos y control de los expedientes	Práctica legal, éticamente objetable, que consiste en utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno o empresariales, a través de conexiones con personas, y con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial	Dilatación de los procesos con el fin de obtener vencimiento de términos o prescripción del mismo Extravío de expedientes e indebido control y custodia de los mismos	3	10	30	Revisión continua del estado de los procesos adjudicados a los apoderados contratados y a los funcionarios de planta encargados	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL MANUAL DE CONTRATACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA LISTA DE CHEQUEO QUE SE DEBE PRESENTAR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS	Documentos generados (informe y cuadro de control)	OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	Cada vez que se efectue un contrato	cantidad de listas de chequeo verificadas - cantidad de contratos suscritos (etapa pre contractual y contractual)	100%	Durante el primer cuatrimestre de 2023, se elaboraron 132 listas de chequeo, con el mismo número de contratos elaborados en las etapas precontractual, contractual, como consta en la tabla anexa de control de procesos contractuales	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada
		PERDIDA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL CON EL FIN DE FAVORECER A TERCEROS	Desconocimiento de la normatividad vigente o interpretaciones inadecuadas con el fin de postergar su aplicación	Práctica legal, éticamente objetable, que consiste en utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno o empresariales, a través de conexiones con personas, y con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial	Elaborar conceptos jurídicos adaptandolos para obtener un beneficio propio o de un tercero	3	10	30	Libro de control de los procesos existentes debidamente foliados	mantener el control en el libro con los documentos debidamente foliados y generar un formato de solicitud de prestamo del proceso contractual	Matriz de conceptos emitidos y actualizados	OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	cada vez que sea necesario	cantidad de solicitudes vrs controles en el libro firmados	100%	Durante el primer cuatrimestre se han solicitado 4 conceptos jurídicos, los cuales se han enviado a las direcciones solicitantes. Por otra parte, el libro de control de procesos contractuales requeridos para préstamo, se han registrado en 47 ocasiones por las diferentes direcciones.	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada
		USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO	Posibles sabotajes en la información por tecnología con poca seguridad, lo que genera modificaciones en los datos y en la información y pérdida de la misma	Destrucción deliberada de algo o alguien con el fin de ocultar información o modificarla, generando un perjuicio a algo o a alguien	Pérdida de información o información manipulada	3	5	15	Cargue de información sensible bajo medidas de protección	Robustecer la protección de la información y alimentar con frecuencia los portales de información (SECOP-SIA-PAGINA WEB)	Información cargada con responsable asignado por medio de claves personales	Dirección Administrativa y Financiera - SECOP	De acuerdo a la suscripción de contratos y/o otros documentos de información	Cantidad de contratos e información publicados/Cantidad de contratos e información a publicar	100%	Durante el primer cuatrimestre de 2023, se han publicado 132 contratos en las plataformas SIA OBSERVA y SECOP II, como se observa en los cuadros	Se valida la información referente al avance en el cumplimiento de la acción formulada



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

Componente 2 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	CLASIFICACIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		SEGUIMIENTO	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
1	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	TRAMITE	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario sea persona natural o jurídica, hace la solicitud de Disponibilidad de servicios de AA a la empresa, adjuntando los documentos solicitados de forma obligatoria. Una vez se ha radicado la solicitud, la empresa verifica que el predio se encuentre dentro del perímetro sanitario acorde a la normatividad vigente en el estudio a realizar al predio y la infraestructura de redes existentes en el sector. Se verifica la existencia de redes en el sector y se establece punto de conexión hidráulico, sanitario y pluvial con las observaciones a que haya lugar para hacer efectiva la conexión de la urbanización a los sistemas de AA. Una vez, llevado a cabo esta verificación, a través del Comité de Disponibilidades se somete esta solicitud al estudio del PBOT, a la normatividad legal, y técnica, con el fin de emitir la Resolución basada en la decisión del Comité de aprobar o negar según el caso específico.	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	PLANEACIÓN - DISEÑO Y DISPONIBILIDAD	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
2	Factibilidad de servicios públicos	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario sea persona natural o jurídica, hace la solicitud de Factibilidad de servicios de AA a la empresa previa recolección de los documentos solicitados. Una vez esta se ha radicado, la empresa realiza la verificación de la infraestructura de redes existentes en el sector y establece las obras necesarias que permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos domiciliarios AA, atendiendo el reparto equitativo de cargas y beneficios. Una vez se tenga este diagnóstico y a través del Comité de Disponibilidades, se decide teniendo en cuenta la capacidad técnica y proyección de la expansión de la empresa. Se emite certificado de Factibilidad basado en la decisión del Comité Técnico de Disponibilidades (negado o aprobado) de acuerdo al caso específico.	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	PLANEACIÓN - DISEÑO Y DISPONIBILIDAD	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
3	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	TRAMITE	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	Una vez sea recibida la solicitud por parte del usuario vía PQR o en alguno de los canales de comunicación, se genera una orden de trabajo para ser ejecutada por el personal operativo. Si esta actividad es por solicitud de Facturación o por los planes de reposición de medidores de la empresa, se realizará la visita de campo por cada uno de los usuarios. En el sitio, deberá retirar el medidor del usuario el cual será enviado a un laboratorio acreditado para su respectiva calibración y se deberá instalar un medidor provisional propiedad de la empresa, una vez se obtenga el resultado del laboratorio se le notificará al usuario del mismo y se le exigirá el cambio del medidor si el resultado no es conforme, una vez se sea notificada al usuario la respuesta se procederá a retirar el medidor del usuario nuevamente, para realizar el cambio del mismo contar con 30 días hábiles apartir de la fecha, en caso de que el resultado sea conforme, se procederá a notificar al usuario y se instalará nuevamente el medidor del mismo y se retirará el medidor provisional propiedad de la empresa.	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa, a través del uso de los medios de comunicación electrónicos	DIRECCIÓN COMERCIAL- CONTROL Y PERDIDAS/ REDES /ALMACEN	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
4	Suspensión del servicio público	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Identificar a los usuarios que ameriten suspensión y enviar al personal para lo correspondiente	Mediante actas de suspensión y pasada la fecha límite de pago, la empresa identifica el número de usuarios con 2 o más facturas vencidas. Estas son entregadas a la empresa contratista con el fin de ejecutar las ordenes de corte en las 24 horas siguientes, verificando que evidentemente, el usuario no ha realizado pagos ni abonos.	Se reduce tiempos en la ejecución de suspensión del servicio a los usuarios	DIRECCION COMERCIAL	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta

5	Restablecimiento del servicio público	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	Una vez el usuario cancela y el pago es cargado al sistema, se genera acta de reconexión para ser entregada al contratista quien deberá ejecutar las actividades de reconexión en las 24 horas siguientes una vez el pago sea reflejado en el sistema.	Se reduce tiempos en la ejecución de la reconexión del servicio a los usuarios	DIRECCION COMERCIAL	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	TRAMITE	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario se acerca hasta la ventanilla de matrículas, solicitando los requisitos e información necesaria para la legalización del servicio. Se le da la información dependiendo de la ubicación del predio, es decir si la ubicación es rural o Urbana.El usuario se acerca hasta las instalaciones de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos y entrega los documentos que le fueron solicitados para poder realizar el proceso de vinculación y evaluar la idoneidad de los documentos.En caso de que el medidor sea adquirido con la empresa, en el momento de la entrega de documentos se le realizara acuerdo de pago, donde especifica las financiación, el derecho de conexión y medidor.Una vez recibidos los documentos a satisfacción por matrículas, se envía a la oficina de redes la solicitud de instalación del medidor. Y este enviara los fontaneros para realizar la respectiva instalación del medidor nuevo. El profesional de redes envía a matrículas acta de instalación y certificado de calibración del medidor instalado.Una vez instalado por redes, el profesional de control y perdidas enviara personal operativo con el ánimo de revisar el medidor instalado.El profesional de control y perdidas devuelve los documentos a matrículas dando el visto bueno de la revisión en campo, en el formulario de solicitud de vinculación .Se envían las matrículas al profesional de control y perdidas, quien a su vez enviara personal operativo para la revisión de los medidores instalados por el propietario	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCION COMERCIAL	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
7	Instalación temporal del servicio público	TRAMITE	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario se acerca hasta la ventanilla de matrículas, solicitando los requisitos e información necesaria para la legalización del servicio. Se le da la información dependiendo de la ubicación del predio, es decir si la ubicación es rural o Urbana.El usuario se acerca hasta las instalaciones de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos y entrega los documentos que le fueron solicitados para poder realizar el proceso de vinculación y evaluar la idoneidad de los documentos.En caso de que el medidor sea adquirido con la empresa, en el momento de la entrega de documentos se le realizara acuerdo de pago, donde especifica las financiación, el derecho de conexión y medidor.Una vez recibidos los documentos a satisfacción por matrículas, se envía a la oficina de redes la solicitud de instalación del medidor. Y este enviara los fontaneros para realizar la respectiva instalación del medidor nuevo. El profesional de redes envía a matrículas acta de instalación y certificado de calibración del medidor instalado.Una vez instalado por redes, el profesional de control y perdidas enviara personal operativo con el ánimo de revisar el medidor instalado.El profesional de control y perdidas devuelve los documentos a matrículas dando el visto bueno de la revisión en campo, en el formulario de solicitud de vinculación .Se envían las matrículas al profesional de control y perdidas, quien a su vez enviara personal operativo para la revisión de los medidores instalados por el propietario	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCION COMERCIAL	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta

8	Independización del servicio público	TRAMITE	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario se acerca hasta la ventanilla de matrículas, solicitando los requisitos e información necesaria para la legalización del servicio. Se le da la información dependiendo de la ubicación del predio, es decir si la ubicación es rural o Urbana.El usuario se acerca hasta las instalaciones de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos y entrega los documentos que le fueron solicitados para poder realizar el proceso de vinculación y evaluar la idoneidad de los documentos.En caso de que el medidor sea adquirido con la empresa, en el momento de la entrega de documentos se le realizara acuerdo de pago, donde especifica las financiación, el derecho de conexión y medidor.Una vez recibidos los documentos a satisfacción por matrículas, se envía a la oficina de redes la solicitud de instalación del medidor. Y este enviara los fontaneros para realizar la respectiva instalación del medidor nuevo. El profesional de redes envía a matrículas acta de instalación y certificado de calibración del medidor instalado.Una vez instalado por redes, el profesional de control y perdidas enviara personal operativo con el ánimo de revisar el medidor instalado.El profesional de control y perdidas devuelve los documentos a matrículas dando el visto bueno de la revisión en campo, en el formulario de solicitud de vinculación .Se envían las matrículas al profesional de control y perdidas, quien a su vez enviara personal operativo para la revisión de los medidores instalados por el propietario	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCION TECNICA Y DE OPERACIONES	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	mediante informe anual enviado por el ICBF al área de Facturación de la empresa, se identifican los predios en los cuales funcionan los hogares comunitarios del municipio. Esta información es comparada y verificada con la información existente en el sistema de información de la empresa. En caso de identificar predios no demarcados como del ICBF, se procede a realizar el trámite correspondiente para cambio de estrato, si el usuario es nuevo, deberá acercarse a la empresa con la carta de solicitud y la certificación del ICBF que lo acredita como hogar comunitario para realizar el trámite. Una vez se realice la solicitud, la empresa enviará al personal operativo con el fin de	Se reduce el tiempo en la verificación de la información y se evita el desplazamiento errado en el personal contratista	DIRECCIÓN COMERCIAL - FACTURACION	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
10	Cambio de tarifa de servicios públicos	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	Se revisa el IPC, verificando su porcentaje de acumulación desde la ultima actualización realizada. Se actualizara el valor de los costos medios de referencia según el porcentaje de acumulación del indicador. Se notifica vía correspondencia interna el valor de los costos medios de referencia para que se proyecte el correspondiente acuerdo de Junta Directiva y se cite a Junta para su posterior aprobación. Dependiendo del valor de la actualización aprobada por Junta se envía al área de facturación vía notificación interna el valor de las nuevas tarifas. notificación interna se envía documento de publicación con el valor de las nuevas tarifas. Dicho documento será enviado a la oficina de Comunicaciones para su posterior publicación y socialización a los usuarios.	El usuario recibe la información a tiempo y de acuerdo a la normatividad vigente	PLANEACIÓN - SUI	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	Existen 2 formas: 1. el usuario se solicita a través de cualquier medio de comunicación el cambio de la clase de uso del inmueble y 2. A través de las ordenes de servicio que se generan por las inspecciones que se realizan en campo	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCIÓN COMERCIAL - FACTURACION	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta


12	Cambios en la factura de servicio público	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El área de Sistemas e Informática, realiza las modificaciones requeridas en la factura, ajustando los contenidos de los valores, distribución de la información en los espacios de la factura y la asistencia general en todo el proceso de liquidación, así mismo apoya la verificación de las facturas de prueba. Se ejecuta en el sistema Arcosis la opción de cierre del ciclo, cerrando la inclusión o modificación de datos del periodo que se cierra	El usuario recibe la información a tiempo y de manera segura	DIRECCIÓN COMERCIAL - FACTURACION	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
13	Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina				2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	Cuando la cartera se encuentra vencida, la entidad realiza todas las gestiones necesarias y de acercamiento con el usuario. Una vez reportada la obligación al sistema comercial por haber transcurrido 150 días de mora (Desde la primera factura en mora a partir de la segunda fecha de pago). Se iniciará el cobro persuasivo para lograr el pago voluntario de la obligación efectuando un acercamiento al obligado. Se puede aplicar Auto de Descuento de Intereses: por el cual se descuentan intereses por pago total o por financiación de la deuda - de acuerdo al procedimiento y cumplimiento de requisitos obligatorios	El usuario recibe facilidades para el pago de acuerdo a su deuda.	DIRECCIÓN COMERCIAL - GESTIÓN DEL COBRO	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
	Duplicado de los recibos de pago	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	Si se trata de una solicitud de duplicado de los recibos de pago, será atendida por el auxiliar de apoyo de PQRS, quien debe registrar la novedad a través del SISTEMA ARCOSIS PLUS. Se deberá imprimir una nueva factura esta nueva factura tiene un costo de \$1.000	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCIÓN COMERCIAL - FACTURACION	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
OPAS											
	INSTALACION DE MEDIDORES NUEVOS	OPA	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario paga el medidor o la instalacion del mismo por medio de la factura que se le entrega, una vez se hace este pago por parte del usuario y se genera la orden de servicio por parte del auxiliar administrativo. Una vez es notificado el Coordinador de redes, este solicita el medidor al almacen, organiza con el operario y los formatos establecidos para tal fin. Se programa la instalacion con el personal asignado para la labor, el cual se dirige a la dirección entregada por el usuario a instalar el medidor, registrando la actividad y diligenciando los documentos pertinentes, los cuales son entregados al Coordinador de redes para que a su vez genere el informe para PQR y se genere el registro y seguimiento correspondiente	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES - REDES	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
	PRUEBAS DE GEOFONO	OPA	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario radica la solicitud en la empresa para la realización de prueba de geofono por medio de un oficio en la ventanilla única. El usuario debe cancelar el 9% de un smmlv más IVA, en la oficina de pagaduría. Una vez sea enviado el registro de pago y el radicado de solicitud a la oficina del Coordinador de Redes quien organiza el desarrollo de la prueba con el personal operativo encargado, una vez sea realizada la inspección y verificada la fuga, el usuario debe cancelar la prueba con el geofono. Una vez sea cancelado el valor de la prueba, se cuenta con 10 días paara la programación de la prueba con el geofono cumpliendo con los requisitos necesarios para tal fin y finalmente se entrega al usuario el resultado del a prueba	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES - REDES	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta

HUMEDADES DOMICILIARIAS	OPA	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El coordinador ambiental genera el plan anual de trabajo para realizar prueba de conexiones erradas de acuerdo a los barrios del municipio. Se informa a los presidentes de la JAC y residentes de la actividad a realizar con el fin de identificar posibles fraudes. Si el usuario decide contratar por su cuenta la prueba de anilina, deberá realizar el pago correspondiente para poder realizar dicha actividad, una vez se realice la identificación de la conexión errada en el sitio, se procede a informar al usuario quien tiene 30 días para realizar las adecuaciones pertinentes, de lo contrario se informara a la autoridad ambiental competente y la suspensión del servicio correspondiente de acuerdo a la normatividad vigente	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES - AMBIENTAL	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
RECOLECCIÓN DE INSERVIBLES Y DESECHOS DE PODA	OPA	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario realiza la solicitud de recolección de poda directamente en la empresa mediante radicado en ventanilla única. En este documento debe ir especificada la dirección y la cantidad a recoger, de acuerdo a estos datos, se le confirma al usuario el valor a consignar para recibir el servicio. Una vez se realiza el pago, el usuario debe entregar el soporte para ser programado el servicio en los 8 años días hábiles. El supervisor de recolección realiza el servicio el día programado y se diligencia lo correspondiente, se lleva a disposición final en el sitio dispuesto para tal fin	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES - RECOLECCIÓN	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta
RECOLECCIÓN DE ESCOMBROS	OPA	OPERATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	El usuario realiza la solicitud de recolección de inservibles directamente en la empresa mediante radicado en ventanilla única. En este documento debe ir especificada la dirección y la cantidad a recoger, de acuerdo a estos datos, se le confirma al usuario el valor a consignar para recibir el servicio. Una vez se realia el pago, el usuario debe entregar el soporte para ser programado el servicio en los 8 años días hábiles. El supervisor de recolección realiza el seervicio el día programado y se diligencia lo correspondiente, se lleva a disposición final en el sitio dispuesto para tal fin	El usuario reduce tiempo para obtener el servicio y dinero en traslado hacia la empresa	DIRECCIÓN TÉCNICA Y DE OPERACIONES - RECOLECCIÓN	2023/01/01	2023/12/15	0	No se identifican soportes o evidencias de avance en la ejecución de la meta


A LA FECHA NO SE HA REALIZADO LA RACIONALIZACIÓN DE NINGUN TRAMITE DESCRITO

Cumplimiento
Componente

0%

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023				Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01	
					Versión: 3.0	
					Página 1 de 5	
Componente 3: Rendición de cuentas					SEGUIMIENTO	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
Subcomponente 1 Información	Elaborar, consolidar, verificar y publicar en avance físico y financiero trimestral, al cumplimiento de metas establecidas en el Plan de Acción, en la página web de la empresa con el fin de permitir que los ciudadanos conozcan de primera mano el cumplimiento de los objetivos trazados por la administración	Publicación de Informe de Gestión - Seguimiento Plan de Acción	Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión) - Consolidar Jefe de Control Interno - Verificar Comunicaciones e Imagen Corporativa - Publicar	abril- julio- octubre 2023 y enero 2024	25%	El día 26 de abril se entrega a Control Interno el avance del PRIMER TRIMESTRE DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL Control Interno entrega a Comunicaciones el día nueve de mayo el seguimiento validado del Primer avance del Plan de Acción 2023 para publicar en página web
	Publicar de manera permanentemente en los diferentes medios de comunicación y redes sociales 20 contenidos de la gestión y ejecución de actividades	Contenidos informativos publicados	Comunicaciones e Imagen Corporativa - Publicar	30 de cada mes	33%	La Oficina de Comunicaciones realiza contenidos informativos y publicaciones en los diferentes medios de comunicación incluidas redes sociales en donde da a conocer la gestión y ejecución de actividades internas. Evidencias en la Oficina de Comunicaciones
Subcomponente 2 Diálogo	Fomentar la interacción con los ciudadanos con el apoyo de las plataformas digitales y/o redes sociales, a través de 2 FOROS AMBIENTAL	Participación Ciudadana	Dirección de Operaciones - Comunicaciones e Imagen Corporativa	MAYO DE 2023 - SEPTIEMBRE 2023	50%	El 31 de marzo se realizó PRIMER CONVERSATORIO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL Y CONVIVENCIA CIUDADANA EN VIVO, con la participación de la Policía Nacional, Colegios y comunidad en general. https://piedecuestanaesp.gov.co/events/conversatorio-educacion-ambiental-convivencia-ciudadana/
	Realizar eventos presenciales de Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas	Gerencia - Líderes de Proceso - Comunicaciones e Imagen Corporativa	diciembre 30 de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
	Actualizar la información establecida en los campos habilitados en el botón de participación ciudadana (opción habilitada desde la página web)	Botón de Participación Ciudadana	Dirección Administrativa y Financiera (Jefe de Sistemas) - Comunicaciones e Imagen Corporativa	Julio15 de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
Subcomponente 3 Responsabilidad	Presentar avance a la Oficina de Control Interno sobre el cumplimiento de los indicadores y cronograma Planteados para la estrategia de Rendición de Cuentas 2023	Total avance de acuerdo con la herramienta MIPG	Comunicaciones e Imagen Corporativa	30 DE DICIEMBRE DE 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Presentar el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2023, con los soportes definidos en el MURC	Informe anual de Rendición de cuentas en página web	Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Control Interno - Gerencia	diciembre 30 de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada

Cumplimiento Componente	25%
--------------------------------	------------

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023					Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01 Versión: 3.0 Página 1 de 5	
Componente 4: Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Socializar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Piedecuestana de Servicios Públicos	Una (1) socialización desarrollada	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa	Junio de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Planear nuevos contenidos con el fin de llevar información pronta y adecuada a los usuarios	Plan de contenido informativo	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Dirección de Operaciones (Cultura Ciudadana y Ambiental)	marzo de 2023	100%	La Oficina de Comunicaciones cuenta con un plan de contenido informativo. Evidencia archivos de la oficina
	Realizar revisiones periódicas a los diferentes canales de atención (telefónico, presencial, virtual)	dos (2) revisiones a los canales de atención e informe de AC	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Dirección Administrativa y Financiera (Sistemas)	marzo y agosto de 2023	50%	Periodicamente la Oficina de Comunicaciones revisa los diferentes canales de atención y a su vez revisa que estos se encuentren funcionando de manera óptima para los usuarios
Subcomponente 3 Talento humano	Fortalecer la atención a los usuarios a través del personal de de PQRS y Ventanilla Única	Realizar 2 Capacitaciones al personal de PQR, Punto de Información y de Ventanilla única de la empresa en temas relacionados a la atención al usuario, protocolos y derechos y deberes del usuario	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo y agosto 2023	50%	La Dirección Comercial realizó capacitación de Orientación al usuario. Se realizó el día 27 de marzo de esta vigencia con la participación de las auxiliares de atención al usuario. Se gestionaron 2 capacitaciones adicionales que se realizarán en los meses de mayo y junio. Evidencias en el archivo de SG.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Socializar el procedimiento para el trámite de derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias con las partes interesadas.	Evidencia de la socialización	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
	Mantener la publicación de los Derechos y Deberes del usuario Carta de trato digno al usuario en los diferentes canales de comunicación de la empresa	Documentos actualizados	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa	junio de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Encuestas de satisfacción en servicio al cliente PQRSR y divulgar los resultados a la ciudadanía por los diferentes medios de comunicación	Encuesta de satisfacción PQRS digital	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa	Junio y Noviembre 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
	Realizar medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio recibido y otros aspectos para medir el NSU	Medición NSU (percepción de la calidad del servicio, imagen, etc)	Gerencia - Oficina de Planeación Institucional - Sistemas de Gestión	La alta dirección determino en su informe de Revisión por la Dirección, realizar NSU completo cada 2 años, es decir en el año 2024 mes de agosto	NA PARA ESTA VIGENCIA	No se desarrollará dicha acción en la vigencia
	Realizar un informe general de NSU e informar los resultados a la Gerencia	Informe NSU a la Gerencia	Gerencia - Oficina de Planeación Institucional - Sistemas de Gestión	Agosto 2024 - NSU	NA PARA ESTA VIGENCIA	No se desarrollará dicha acción en la vigencia
	Realizar informe de medición de la satisfacción del servicio al cliente PQRS	Informe de la satisfacción del servicio al cliente	Dirección Comercial - Atención al ciudadano	Junio y Noviembre 2023 -PQRS		
	Mantener actualizados y activos los dispositivos y mecanismos de atención al ciudadano así como la orientación sobre los diferentes trámites de la administración	Página web actualizada, acceso a los diferentes mecanismos de atención al ciudadano	Comunicaciones e Imagen Corporativa - Todas las Direcciones que estén vinculadas al proceso de Participación y atención al ciudadano	Permanente	100%	La página web se encuentra actualizada permanentemente y se realizan mesas de trabajo frecuentes con fin de identificar oportunidades de mejora

CUMPLIMIENTO COMPONENTE 38%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Seguimiento	SEGUIMIENTO	
						% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y/o actualizar la información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" de la Piedecuestana de Servicios Públicos verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014.	Mantener actualizado el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" Realizar una capacitación con los diferentes procesos sobre el link de transparencia.	Nº de actualizaciones realizadas Nº de capacitaciones realizadas	Líderes de Proceso - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Sistemas	mayo - noviembre 2023	0%	Esta actividad se realizará el día 3 de mayo en mesa de trabajo, con el fin de identificar avances y pendientes a la fecha
	Interactuar con los ciudadanos por medio de mecanismos de participación electrónica.	Mantener habilitados Cuatro (03) canales de participación ciudadana.	Número de canales de participación habilitados	Director Comercial - Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo - noviembre 2023	100%	Esta actividad se realiza frecuentemente en donde se mantienen habilitados los canales de participación ciudadana (3) Buzón de sugerencias, página web y correo electrónico para servicio al usuario
	Publicación en el Link de transparencia de la página web, de todos los documentos enviados por los diferentes procesos	Publicación de Documentos en la página web de la Piedecuestana de Servicios Públicos	Número de documentos publicados / documentos generados	Líderes de Proceso - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Sistemas	abril -agosto - diciembre 2023	100%	A la fecha los documentos enviados por los diferentes procesos han sido publicados en el link de transparencia, esto es contratación, planes, servicios y demás información de acuerdo con la normatividad vigente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Socializar la actualización del procedimiento de trámites internos, de los derechos de petición, las quejas, los reclamos, las sugerencias y las denuncias (PQRSD).	Realizar y Socializar 1 vez el procedimiento PQRSD a funcionarios	Número de socializaciones realizadas	Dirección Comercial - Atención al Ciudadano - Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
	Socializar con los diferentes procesos, los lineamientos normativos asociados al trámite y gestión del derecho de petición	Realizar 1 socialización de los lineamientos institucionales y normativos en referencia al trámite y gestión del derecho de petición	Número de socializaciones realizadas	Dirección Comercial	abril de 2023	0%	Esta actividad (socialización) se ejecutará en el segundo cuatrimestre
	Ubicar en el área de atención a ciudadano y en la página WEB la información de interés a la ciudadanía.	Publicación de Información de interés	Nº Publicaciones realizadas en total	Dirección Comercial - Atención al Ciudadano - Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo - septiembre 2023	100%	A la fecha se han realizado publicación de interés al ciudadano en todo lo relacionado a la gestión de la empresa.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar el inventario de activos de información de 1 área, acorde a los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Inventario de activos de la información del área seleccionada	Nº Inventario realizado	Dirección Administrativa y Financiera Comunicaciones e Imagen Corporativa Jefe de Sistemas	2023/10/01	100%	Aunque la actividad tiene fecha posterior, ya se realizó el inventario de activos de la información a nivel general de la empresa de acuerdo con las TRD vigentes 2019, esta fue aprobada en CIGD según acta 003 y será entregada a Comunicaciones para ser publicada en el lugar indicado

Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Realizar mejoras en la página WEB	Generar actualizaciones en página web	Numero de actualizaciones realizados a la página WEB de acuerdo a la normatividad	Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Sistemas	junio de 2023	0%	Aunque la página web se encuentra actualizada a la fecha, el valor del indicador no está definido.
	Garantizar un espacio de interacción con los ciudadanos- BRIGADAS EN LOS BARRIOS	Eventos realizados con evidencias respectivas - Actas de Participación ciudadana y/o asistencias	Numero de eventos realizados/ Número de eventos programados	Comunicaciones e Imagen Corporativa - Participación ciudadana	Abril - noviembre 2023	100%	A la fecha se han realizado 6 brigadas de las programadas. Se lleva evidencias en las actas de Participación ciudadana
	Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad auditiva	Mantener la estrategia de atención y comunicación a la población con discapacidad auditiva	Nª de socializaciones de la estrategia generada	Gerencia - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Sistemas - Dirección Comercial	agosto de 2023	0%	Se inicia curso de lengua de señas con el personal de atención al usuario, una vez se culmine se generará la comunicación de la estrategia para la atención de población con discapacidad auditiva. El curso se realiza los días jueves de 2 a 4 pm en la Biblioteca Pública Gabriel Turbay desde el 27 de abril hasta el 29 de junio de 2023
	Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad visual	Mantener estrategia para garantizar el acceso a personas con discapacidad visual	Nª de socializaciones de la estrategia generada	Gerencia - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Sistemas - Dirección Comercial	agosto de 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar un informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que contenga el número de solicitudes recibidas, tiempo promedio de respuesta y enviar a Oficina de Control Interno para ser verificado y enviar a publicación correspondiente	Dos (2) Informes al año	Número de Informes realizados/ informes programados a generar	Dirección Comercial - Atención al Ciudadano - Jefe de Control Interno - Comunicaciones e Imagen Corporativa	Junio y diciembre 2023	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada

CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE	42%
------------------------------------	------------



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

Componente 6: Iniciativas Adicionales

SEGUIMIENTO

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
Subcomponente 1 Iniciativas Adicionales	Formular plan de acción para mantener la implementación del código de integridad de la institución	Plan de Acción Integridad	Actividades realizadas/ actividades programadas	Dirección Administrativa y Financiera - Jefe de talento Humano	De acuerdo al plan definido	16%	A 10 de abril fecha con la que se realizó el cierre para el seguimiento del Plan de Implementación de la Política de Integridad, Talento Humano lleva cumplido el 16% de las actividades programadas, estos soportes fueron validados por la OCI
	Diseñar e implementar mecanismos para evitar el conflicto de intereses	Estrategia y plan de trabajo	Actividades realizadas/ actividades programadas	Dirección Administrativa y Financiera - Jefe de talento Humano	De acuerdo al plan definido	75%	Se realizaron 3 actividades: capacitación acerca del conflicto de intereses, reinducción y firma de formatos para la estrategia. Se encuentra pendiente una última actividad de las 4 planeadas que es la inducción con el personal nuevo y firma de formatos con ellos. estos soportes fueron validados por la OCI
	Aplicar la herramienta para la identificación del conocimiento tácito y explícito en 2 procesos (Planeación y Dirección Administrativa y Financiera)	Identificación del conocimiento tácito y explícito (inventario)	Nº de matrices aplicadas	Dirección Administrativa y Financiera - Jefe de talento Humano	mayo - septiembre de 2023 y enero 2024	0%	Actividad por ejecutar según fecha programada
	Mantener la estrategia de la Fábrica de Innovación Generar la Política de Gestión del Conocimiento, Innovación y Diversificación	Plan de acción - Fábrica de Innovación Política GESCO+I	Actividades realizadas/ actividades programadas Nº de Políticas diseñadas y Publicadas	Oficina de Planeación Institucional - Sistemas de Gestión	De acuerdo al plan definido septiembre de 2023	100% 0%	A la fecha de cierre de seguimiento del plan de implementación GESCO, se evidencia el 100% de cumplimiento del plan, sin embargo, se espera activar la estrategia Fábrica de innovación a través de contrato con Quantics y generar la Política de GESCO en el mes de septiembre. Actividad por ejecutar según fecha programada

CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE

30%

Adriana Sanabria

ADRIANA MILENA SANABRIA HERNANDEZ

Jefe de Oficina Control Interno de Gestión

SE REALIZO SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL PRIMER CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCION DE LA VIGENCIA 2023 POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO