

ENTIDAD		MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN											Código: GPI-OP/PA01-103.M01				
PIEDEQUESTANA													Versión: 3.0				
		PIEDEQUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS											Página 1 de 5				
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN											ANUAL		2023		
MACRO PROCESO	OBJETIVO	RIESGO IDENTIFICADO	CAUSA	DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN				MONITOREO Y REVISIÓN		AVANCES		SEGUIMIENTO
						PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES A REALIZAR	EVIDENCIA O REGISTRO	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	INDICADOR	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS	OBSERVACIONES CI
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 cualquier de los funcionarios de la empresa y falta de acciones correctivas cuando se presenten eventos repetitivos	Es el acto, es el comportamiento humano positivo o negativo que produce un resultado. Positivo sería 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 hechos 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	100%	Se han realizado capacitaciones sobre código de integridad y valores en los procesos de inducción. Se han realizado dos capacitaciones desde talento humano, una reinducción para personal antiguo y otra para personal nuevo. El plan de mejoramiento suscrito con la oficina de control interno producto de la auditoría realizada por la oficina de control interno de gestión ya se encuentra cerrado.	Los soportes de la ejecución se encuentran en J. y en los archivos de gestión de talento humano y control interno
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. Carencia 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 sería 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.	Favorecimiento 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	50% 75% 75%	Se realizó el informe del primer semestre de la evaluación independiente del sistema de control interno el cual se encuentra publicado. Se ha ejecutado el plan de acción y programa de auditorías de conformidad a lo planeado, en el último informe presentado al comité institucional de control interno se presentaron los avances en la ejecución. Se han realizado los seguimientos trimestrales a los planes de mejoramiento internos y externos, los suscritos con entes de control se reportan en las plataformas establecidas.	Los soportes de los seguimientos se encuentran publicados en las plataformas en referencia a los entes de control y los demás seguimientos con sus soportes están en J y el archivo de gestión de la oficina de control interno
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	Extramitación de funciones y poder. Desconocimiento de las necesidades de la empresa. Falta de Transparencia y manipulación en la adjudicación de contratos. Carencia de criterio técnico	El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y crea carencias inexistentes e impone suplidas (acomodar documentos técnicos)	Mal uso de los recursos de la empresa, generando falsas necesidades o expectativas. Otras sin soportes verídicos o sin ejecución por falta de estudios técnicos veraces	3	10	30	Estudios técnicos previos	Control del Registro de ideas, programas y proyectos Supervisión y Seguimiento a estudios técnicos y demás documentación necesaria para la ejecución de obras y proyectos Verificación de necesidades y/o expectativas empresariales	Hoja de registro Verificación de requisitos y autorización de recursos Actas de aprobación para ejecución de proyectos	Jefe Oficina Planeación Institucional	Durante el año de acuerdo a las ideas, programas y proyectos que emerjan En toda contratación y/o proyecto a ejecutar	N° de registros realizados en el periodo Contratos con verificación de requisitos, autorización para inicio de contrato y evaluación de desempeño	100% 100%	Durante la vigencia, se han inscrito y registrado 6 proyectos en el registro correspondiente contando con la información completa como se evidencia en el formato para tal fin. Se verifican requisitos en todos los contratos y se firma acta de inicio como evidencia de los mismos. La evaluación del desempeño se realiza una vez se cierra el contrato y se liquida.	Los soportes de las acciones desarrolladas en referencia a proyectos se encuentran en J y lo demás en las plataformas de contratación.
		TRAFICO DE INFLUENCIAS COHECHO	Extramitación de funciones y poder. Tráfico de influencias Falta de Transparencia y manipulación favoreciendo en el trámite a terceros en adjudicación de disponibilidades del servicio, temporales, definitivas, ampliaciones de diámetro y aprobación de domiciliarias	El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y crea carencias inexistentes e impone suplidas (acomodar documentos técnicos)	Información manipulada y favorecida en trámites a terceros Recepción de Dineros por influencia ejercida en beneficio a terceros	3	10	30	Comités de Disponibilidad Cumplimiento de requisitos normativos	Realizar visitas aleatorias para recibo de obras de las temporales allegadas a la oficina de Diseño y Desarrollo (urbanizaciones), definitivas, ampliaciones de diámetro y domiciliarias, así como seguimientos a proyectos. Verificar el 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	80%	Se han realizado visitas aleatorias previas a conexiones a las urbanizaciones nuevas y se han realizado visitas a todas las conexiones nuevas.	Los soportes se encuentran en J para la validación del cumplimiento de los requisitos establecidos

MISIONAL- GESTION TECNICA Y DE OPERACIONES	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	100%	Se realizó actualización del procedimiento de control de despacho de combustible formato GTO-MAN,CMC01-110, además del formato de orden de servicios GTO-MAN,CMC01-110.04, igualmente se realizó instalación a los vehículos de chips para despacho de combustible. La evidencia reposa en archivo de la oficina de calidad, y en el expediente del contrato 244-2022.	Los soportes de las acciones desarrolladas en referencia a proyectos se encuentran en el enlace J y lo referente al expediente del contrato 244-2022 puede verificarse en el secop.
	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 desvío 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 pasos directos como labores fraudulentas en donde el consumo no pueda ser facturado ni cobrado	4	10	40	Recopilación de solicitudes de usuarios vía canales de comunicación habilitados	Coordinar seguimiento y acompañamiento frecuente a los funcionarios y prestadores de servicio	Informes o actas de acompañamiento a las actividades	Dirección Técnica y de Operaciones	mensual	Nº acompañamientos con actas suscritas por el supervisor designado	100%	Se han realizado 506 vistas a viviendas con el fin de identificar que las redes internas se encuentren conectadas correctamente a la red pública de alcantarillado. De dichas vistas, se identificaron 15 conexiones erradas. Barrios intervenidos: Portal de belén, conjunto caracol, Sector de Junín. Las visitas a los barrios se realizan de acuerdo a los diagnósticos realizados a los cuerpos hidricos. <b>NOVEDADES:</b> En los meses que no se realizó el procedimiento de conexiones erradas se debió a que el personal adscrito al área ambiental apoyó las actividades de contingencia en el municipio, en lo que concierne a la prestación del servicio público de acueducto.	Se validaron aleatoriamente Soportes código: GTO-ALC.CED04-110.F02 GTO-ALC.HUD01-110.F03 que reposan en el área ambiental. Se recomienda que dichos soportes se adjunten en el enlace J donde reposan las evidencias del plan anticorrupción.
	COHECHO PROPIO O SOBORNO	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 diádivas por parte de terceros	3	10	30	Actas de evaluación de idoneidad	Realizar las actas 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	100%	Se elaboraron en los periodos de enero a julio 2023, 45 actas de evaluación de idoneidad para pequeñas cuantías, la evidencia reposa en expediente y en las páginas de publicación (Secop, Sia Observa )	Los soportes de las acciones desarrolladas en referencia se encuentran en las plataformas de contratación ( Secop, Sia Observa )
MISIONAL- GESTION COMERCIAL	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	Dstrucción 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	97%	Se cuenta con un contrato para la ejecución de estas actividades, los avances reposan en la dirección, en el archivo del expediente contractual y los informes de seguimiento se registran en J	Las evidencias reposan en la carpeta asignada para tal fin (j-SEGUIMIENTOS CONTROL INTERNO)
	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	Dstrucción 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	Cuatrimstral	Auditorías y/o seguimientos realizadas /Auditorías programadas	100%	Informe de Auditoría segundo cuatrimestre vigencia 2023	Las evidencias reposan en la carpeta asignada para tal fin
	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, presupuesta, contable o financiera con el fin de desviar fondos o transpasar sumas de dinero a cuentas personales o de terceros.	Detrimiento de los recursos de la entidad multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscal o penal.	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	Cuatrimstral	# de conciliaciones revisadas/ # conciliaciones solicitadas- X 100	55%	Mensualmente se concilia el 100% de las 57 cuentas bancarias, de las cuales 39 son recursos de convenios y 18 cuentas propias (recaudos), se hace seguimiento a las partidas conciliatorias y se hacen los respectivos ajustes hallados en extractos y auxiliar contable, identificando la causa que origina la diferencia. Se aplica Procedimiento Conciliación Bancaria, Código, GAF-FIN,CBA01-130 369 conciliaciones revisadas a julio 31 de 2023 654 conciliaciones solicitadas 2023	Los soportes de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.

APOYO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Lograr el fortalecimiento de la entidad, a través del adecuado manejo financiero apoyado en las 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	<p><b>COHECHO PROPIO O SOBORNOS</b>  <b>Sobornar o pedir o aceptar dádivas a cambio de tratamientos preferenciales</b></p>	Carencia de principios éticos en los funcionarios.	El funcionario público coacciona 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	99%	El pago a proveedores se realiza en el orden de llegada a la Coordinación financiera según registro en libro control de cuentas del área contable, luego de revisado que cumple con todos los documentos según Formato de Revisión de cuentas (Codigo: GAF-FIN.PAP04-130.F01) Se prioriza el pago de manera inmediata a aquellos compromisos directos que presentan fecha de vencimientos que generan intereses o sanciones. Dando cumplimiento al procedimiento Pago de Proveedores, código GAF-FIN.PAP04-130 1286 cuentas pagadas a 31 agosto 2023 1292 cuentas recibidas agosto 31 de 2023 x contabilidad	Los soportes de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.
		<p><b>ACCION Y OMISION.</b>  <b>Es el acto, es el comportamiento humano 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.</b></p>	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.  Detrimiento 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: Annual	# de inventarios realizados en el periodo		LA DIRECCIÓN NO ENVÍO INFORMACIÓN	No se identifican avances ni soportes de la ejecución de las acciones en el enlace asignado para validación.
		<p><b>PECULADO POR APROPIACION.</b>  <b>Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia</b></p>	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.	Detrimiento 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 compas (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		LA DIRECCIÓN NO ENVÍO INFORMACIÓN	No se identifican avances ni soportes de la ejecución de las acciones en el enlace asignado para validación.
		<p><b>PECULADO POR APROPIACION.</b>  <b>Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.</b></p>	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. Detrimiento de los recursos de la entidad.	3	10	30	Programa 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 pago X 100	100%	La ejecución de la nómina durante el segundo cuatrimestre del año 2023, corresponde con las evidencias de verificaciones realizadas de los meses de mayo, junio, julio y agosto por parte de la Oficina de Talento Humano que realiza el primer filtro, de igual manera, la Administración del Sistema de GD está atenta a cualquier requerimiento o novedad que haya que efectuar en su liquidación mensual; posteriormente en la Dirección Administrativa y de Talento Humano se hace un segundo filtro para solicitud de COP y RP. Luego en Contabilidad se efectúa otra verificación de que todo este correcto y para finalizar en Tesorería, para su pago, se verifica que la liquidación esté acorde a los lineamientos y normas legales vigentes tanto internas como externas. En consecuencia, se efectúa todas las verificaciones a la nómina y el indicador es: 8/8*100=100%.	Los soportes están de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.
		<p><b>MANIPULACIÓN O ALTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>  <b>Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros.</b>  <b>COHECHO PROPIO.</b>  <b>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."</b></p>	Carencia de principios éticos en los funcionarios del SST.	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 por 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 esta 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	66.6%	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 COPASST 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 Prieducuestana de Servicios Públicos E.S.P., se le exige cumplir los requerimientos de la Lista de Chequeo SST estipulada en el manual de contratistas. Acuerdo 005 de 2019	Los soportes de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.

		<p><b>MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ADECUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA FAVORECER A OTROS</b></p>	<p>Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros.</p> <p>Falta de organización debida de los procesos y control de los expedientes</p>	<p>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</p>	<p>Dilatación de los procesos con el fin de obtener vencimiento de términos o prescripción del mismo</p> <p>Extravío de expedientes e indebido control y custodia de los mismos</p>	3	10	30	<p>Revisión continua del estado de los procesos adjudicados a los apoderados contratados y a los funcionarios de planta encargados</p>	<p>VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CONTRATACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA LISTA DE CHEQUEO QUE SE DEBE PRESENTAR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS</p>	<p>Documentos generados (informe y cuadro de control)</p>	<p>OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN</p>	<p>Cada vez que se efectue un contrato</p>	<p>cantidad de listas de chequeo verificadas - cantidad de contratos suscritos (etapa pre contractual y contractual)</p>	100%	<p>Durante el segundo cuatrimestre de 2023, se elaboraron 108 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</p>	<p>Se anexa tabla de control de procesos contractuales la cual reposa en el enlace dispuesto (J)</p>
		<p><b>PERDIDA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL CON EL FIN DE FAVORECER A TERCEROS</b></p>	<p>Desconocimiento de la normatividad vigente o interpretaciones inadecuadas con el fin de postergar su aplicación</p>	<p>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</p>	<p>Elaborar conceptos jurídicos adaptados para obtener un beneficio propio o de un tercero</p>	3	10	30	<p>Libro de control de los procesos existentes debidamente foliados</p>	<p>mantener el control en el libro con los documentos debidamente foliados y generar un formato de solicitud de préstamo del proceso contractual</p>	<p>Matriz de conceptos emitidos y actualizados</p>	<p>OFICINA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN</p>	<p>cada vez que sea necesario</p>	<p>cantidad de solicitudes vrs controles en el libro firmados</p>	100%	<p>Durante el primer cuatrimestre se han solicitado 5 conceptos jurídicos, los cuales se han enviado a las direcciones solicitantes.</p> <p>Por otra parte, el libro de control de procesos contractuales requeridos para préstamo, se han registrado en 86 ocasiones por las diferentes direcciones, tal y como consta en el libro que reposa en la oficina asesora jurídica y de contratación.</p>	<p><a href="#">CONCEPTOS</a> se valida aleatoriamente el libro de ratificación de la Oficina Jurídica con el fin de hacer seguimiento al control.</p>
		<p><b>USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO</b></p>	<p>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</p>	<p>Destrucción deliberada de algo o alguien con el fin de ocultar información o modificarla, generando un perjuicio a algo o a alguien</p>	<p>Pérdida de información o información manipulada</p>	3	5	15	<p>Cargue de información sensible bajo medidas de protección</p>	<p>Robustecer la protección de la información y alimentar con frecuencia los portales de información (SECOF-SIA-PAGINA WEB)</p>	<p>Información cargada con responsable asignado por medio de claves personales</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera - SECOF</p>	<p>De acuerdo a la suscripción de contratos y/o otros documentos de información</p>	<p>Cantidad de contratos e información publicados/Cantidad de contratos e información a publicar</p>	100%	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2023, se han publicado 108 contratos en las plataformas SIA OBSERVA y SECOF II, como se observa en los cuadros.</p>	<p>Se anexa tabla de control de procesos contractuales la cual reposa en el enlace dispuesto (J)</p>



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2023

Código:GPI-OPI.PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos	Realizar el cierre de la vigencia 2022 para evaluar la materialización de la gestión del riesgo en los diferentes procesos de la empresa	Un (01) informe de cierre del mapa de riesgos de gestión de la vigencia 2022	Control Interno - Gerencia- Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)  Publicación: Comunicaciones e Imagen Corporativa	31 de enero de 2023	Se realizó consolidado del avance del mapa de riesgos y se publica en la página web. <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/anticorruccion-atencion-al-ciudadano/#1589649712030-eaf4d557-3a90">https://piedecuestanaesp.gov.co/anticorruccion-atencion-al-ciudadano/#1589649712030-eaf4d557-3a90</a>
	Divulgar a Funcionarios, Contratistas y Ciudadanos, la Política y la metodología de Administración de Riesgo ajustada a través de diferentes medios tales como correos electrónicos y página WEB.	Estrategia de divulgación de la Política y metodología de la administración del riesgo de los diferentes niveles de la entidad	Control Interno - Comunicaciones e Imagen Corporativa	5 de mayo de 2023	Se divulgó en página web para conocimiento de todas las partes interesadas <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/politicas-institucionales/">https://piedecuestanaesp.gov.co/politicas-institucionales/</a> . Se realizó desde la Oficina de Control interno capacitaciones en la metodología y política de administración del riesgo para la formulación de los mapas de la vigencia 2023 <a href="https://youtu.be/SovsX9iJQwE">https://youtu.be/SovsX9iJQwE</a>
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017 y Guía de Administración del Riesgo, respecto al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado vigencia 2023	Líderes de Proceso Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)	31 de enero de 2023	Este documento se ajustó y se actualizó de acuerdo a la normatividad vigente, se aprobó en Comité IGD, se adoptó con Res. 045 de 2023 y se encuentra en la página web institucional <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/planes-de-gestion/#1580532001586-f5c6780e-277c">https://piedecuestanaesp.gov.co/planes-de-gestion/#1580532001586-f5c6780e-277c</a>
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	Publicar y/o comunicar el borrador del Plan Anticorrupción de la vigencia 2023 ante los grupos de interés con el fin asegurar mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional	Espacio en Página web y otros medios de comunicación para recepción de opiniones, sugerencias en relación a PAAC 2023	Comunicaciones e Imagen Corporativa - Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)	25 de enero de 2023	A través de la página web se realizó la publicación del borrador del PAAC con el fin de recibir sugerencias al mismo, sin embargo no se recibió ninguna al respecto.
	Publicar Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en el portal WEB y socializar vía correo electrónico con el personal de la Piedecuestana de Servicios Públicos y contratistas	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en página web y a través de los correos electrónicos de la empresa	Jefe de Control Interno- Comunicaciones e Imagen Corporativa - Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)	31 de enero de 2023	Este documento se ajustó y se actualizó de acuerdo a la normatividad vigente, se aprobó en Comité IGD, se adoptó con Res. 045 de 2023 y se encuentra en la página web institucional <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/planes-de-gestion/#1580532001586-f5c6780e-277c">https://piedecuestanaesp.gov.co/planes-de-gestion/#1580532001586-f5c6780e-277c</a>

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	Consolidar cuatrimestralmente el resultado de la revisión efectuada por cada uno de los Procesos a los respectivos Riesgos de Corrupción.	Un (01) documento cuatrimestral de seguimiento, consolidado y enviado a la Oficina de Control Interno	Líderes de Proceso - Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión) - Jefe de Control Interno	MAYO- SEPTIEMBRE/2023 Y ENERO 2024	Se consolida a través de este documento y se envía el 5 de mayo a la Oficina de Control Interno con el fin de ser publicado Se consolidó y se envía documento el día 8 de septiembre a la Oficina de control Interno

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Adelantar el Seguimiento a los componentes que conforman el PAAC con el fin de determinar la efectividad de los Controles en los riesgos y revisar acciones realizadas	Informes de Seguimiento a los componentes que conforman el PAAC de la Piedecuestana de Servicios Públicos	Oficina de Control Interno - Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)	MAYO- SEPTIEMBRE/2023 Y ENERO 2024	Se consolida a través de este documento y se envía el 5 de mayo a la Oficina de Control Interno con el fin de ser publicado Se consolidó y se envía documento el día 8 de septiembre a la Oficina de control Interno
	Publicar los Informes de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de la Piedecuestana de Servicios Públicos en los plazos establecidos.	Informes de Seguimiento al Mapa de Corrupción de la Piedecuestana de Servicios Públicos publicados en la Página Web de la empresa	Oficina de Control Interno - Comunicaciones e Imagen Corporativa	MAYO- SEPTIEMBRE/2023 Y ENERO 2024	Se realizo el seguimiento y validación de la ejecución de las acciones formuladas en los diferentes componentes. Los primeros cuatrimestres han sido revisados y los seguimientos se encuentran publicados <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2023/05/SEGUIMIENTO-PLAN-ANTICORRUPCION-Y-COMPONENTES-PRIMER-CUATRIMESTRE-2023.pdf">https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2023/05/SEGUIMIENTO-PLAN-ANTICORRUPCION-Y-COMPONENTES-PRIMER-CUATRIMESTRE-2023.pdf</a>

Cumplimiento Componente	100%
----------------------------	------



## 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 TRÁMITES

N°	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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 POR 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 realiza 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 le 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
4	Suspensión del servicio público	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Identificar a los usuarios que ameniten 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 Piedicuestana de Servicios Públicos y entrega los documentos que 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 envía 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 pérdidas envía personal operativo con el ánimo de revisar el medidor instalado.El profesional de control y pérdidas 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 pérdidas, quien a su vez envía 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.



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	<p>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 Fidecuestana 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.</p> <p>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 pérdidas enviara personal operativo con el ánimo de revisar el medidor instalado.El profesional de control y pérdidas 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 pérdidas, quien a su vez enviara personal operativo para la revisión de los medidores instalados por el propietario</p>	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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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	<p>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 Fidecuestana 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.</p> <p>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 pérdidas enviara personal operativo con el ánimo de revisar el medidor instalado.El profesional de control y pérdidas 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 pérdidas, quien a su vez enviara personal operativo para la revisión de los medidores instalados por el propietario</p>	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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 acredite como hogar comunitario para realizar el trámite. Una vez se realice la solicitud, la empresa enviará al personal operativo con el fin de verificar que en este lugar funciona un hogar comunitario, una vez se realice la verificación se suscribe acta y se realiza el cambio de estrato correspondiente.	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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 última actualización realizada. Se actualiza 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	PLANEACION - SUI	2023/01/01	2023/12/15	0%	No se reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
13	Denuncias 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
	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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
	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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.

OPAS

INSTALACIÓN 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 instalación 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 almacén, organiza con el operario y los formatos establecidos para tal fin. Se programa la instalación 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 smmv 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 para 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 anilla, 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
RECOLECCIÓN DE INSERVIBLES Y DESECHOS DE	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 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.
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 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 reportan avances ni evidencia de la ejecución de las acciones formuladas.

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

Cumplimiento  
Componente

0%

**Componente 4: Atención al Ciudadano**

**SEGUIMIENTO**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
<b>Subcomponente 1</b> 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%	A la fecha esta actividad no se ha realizado
<b>Subcomponente 2</b> 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. La evidencia de archivos reposan en 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	100%	Periodicamente la Oficina de Comunicaciones revisa los diferentes canales de atención y que estos se encuentren funcionando de manera óptima para los usuarios.
<b>Subcomponente 3</b> 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 Resultado el día 27 de marzo con la participación de las auxiliares de atención al usuario. Se gestionaron 2 capacitaciones adicionales que se realizaron en los meses de mayo y junio. Evidencias en el archivo de SG. Se encuentra pendiente realizar capacitaciones del 2 semestre al personal de PQRS, las cuales serán a finales del mes de septiembre.
<b>Subcomponente 4</b> 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%	Se encuentra pendiente realizar capacitaciones del 2 semestre al personal de PQRS, las cuales serán a finales del mes de septiembre.
	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	100%	Se mantienen publicados en la página web los documentos de Carta de trato digno y derechos y deberes del usuario
	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	50%	Se realizó en el mes de junio evidenciando poca participación de los usuarios. La satisfacción se encuentra en el margen E-B, archivos físicos se encuentran en la oficina de punto de atención al usuario

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medicion 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	NA PARA ESTA VIGENCIA
	Realizar un informe general de NSU e informar los resultados a la Gerencia  Realizar informe de medición de la satisfacción del servicio al cliente PQRS	Informe NSU a la Gerencia  Informe de la satisfacción del servicio al cliente	Gerencia - Oficina de Planeación Institucional - Sistemas de Gestión  Dirección Comercial - Atención al ciudadano	Agosto 2024 - NSU  Junio y Noviembre 2023 -PQRS	NA PARA ESTA VIGENCIA	La primera accion no se va a realizar en esta vigencia según el cronograma.  La segunda actividad a la fecha no se ha realizado
	Mantener actualizados y activos los dispositivos y mecanismos de atencion al ciudadano así como la orientacion sobre los diferentes tramites de la administracion	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 Participacion 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 <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/">https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/</a>

<b>CUMPLIMIENTO COMPONENTE</b>	<b>63%</b>
--------------------------------	------------


**Componente 4: Atención al Ciudadano**

**SEGUIMIENTO**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
<b>Subcomponente 1</b> 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%	A la fecha esta actividad no se ha realizado
<b>Subcomponente 2</b> 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. La evidencia de archivos reposan en 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	100%	Periodicamente la Oficina de Comunicaciones revisa los diferentes canales de atención y que estos se encuentren funcionando de manera óptima para los usuarios.
<b>Subcomponente 3</b> 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 Resultado el día 27 de marzo con la participación de los auxiliares de atención al usuario. Se gestionaron 2 capacitaciones adicionales que se realizaron en los meses de mayo y junio. Evidencias en el archivo de SG. Se encuentra pendiente realizar capacitaciones del 2 semestre al personal de PQRS, las cuales serán a finales del mes de septiembre.
<b>Subcomponente 4</b> 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%	Se encuentra pendiente realizar capacitaciones del 2 semestre al personal de PQRS, las cuales serán a finales del mes de septiembre.
	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	100%	Se mantienen publicados en la página web los documentos de Carta de trato digno y derechos y deberes del usuario
	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	50%	Se realizó en el mes de junio evidenciando poca participación de los usuarios. La satisfacción se encuentra en el margen E-B, archivos físicos se encuentran en la oficina de punto de atención al usuario

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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	NA PARA ESTA VIGENCIA
	Realizar un informe general de NSU e informar los resultados a la Gerencia  Realizar informe de medición de la satisfacción del servicio al cliente PQRS	Informe NSU a la Gerencia  Informe de la satisfacción del servicio al cliente	Gerencia - Oficina de Planeación Institucional - Sistemas de Gestión  Dirección Comercial - Atención al ciudadano	Agosto 2024 - NSU  Junio y Noviembre 2023 -PQRS	NA PARA ESTA VIGENCIA	La primera acción no se va a realizar en esta vigencia según el cronograma.  La segunda actividad a la fecha no se ha realizado
	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 <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/">https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/</a>

<b>CUMPLIMIENTO COMPONENTE</b>	<b>63%</b>
--------------------------------	------------

		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023</b>				Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01 Versión: 3.0 Página 1 de 5	
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>						<b>SEGUIMIENTO</b>	
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsable</b>	<b>Seguimiento</b>	<b>% AVANCE</b>	<b>OBSERVACIONES O EVIDENCIAS</b>
<b>Subcomponente 1</b> 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	100%	Se actualizó el link de transparencia y se llevó a cabo mesas de trabajo para esta actividad. Las evidencias físicas reposan en la oficina de comunicaciones <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/">https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/</a>
	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. <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/">https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/</a>
<b>Subcomponente 2</b> 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 (PQRS).	Realizar y Socializar 1 vez el procedimiento PQRS a funcionarios	Número de socializaciones realizadas	Dirección Comercial - Atención al Ciudadano - Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo de 2023	0%	Esta actividad se realizará en el mes de septiembre de 2023
	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 se realizará en el mes de septiembre de 2023
	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 publicaciones de interés al ciudadano en todo lo relacionado a la gestión de la empresa.
<b>Subcomponente 3</b> 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
<b>Subcomponente 4</b> 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	100%	La página web se encuentra actualizada a la fecha. <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/">https://piedecuestanaesp.gov.co/</a>
	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 18 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	Nº de socializaciones de la estrategia generada	Gerencia - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Sistemas - Dirección Comercial	agosto de 2023	100%	Se realizó curso de lengua de señas con la participación del personal de atención al usuario.

	Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad visual	Mantener estrategia para garantizar el acceso a personas con discapacidad visual	Nº de socializaciones de la estrategia generada	Gerencia - Comunicaciones e Imagen Corporativa - Jefe de Sistemas - Dirección Comercial	agosto de 2023	0%	A la fecha esta actividad no se ha realizado
<b>Subcomponente 5</b> 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	50%	Mensualmente se realiza el seguimiento a la correspondencia por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, para validar la gestión y trazabilidad. De este seguimiento se proyectan notas internas que son puestas en conocimiento a cada director para sus fines pertinentes. reposan en el archivo de la Oficina de Control Interno y en el correo institucional de cada director. A la fecha se ha realizado el primer informe semestral de PQRS el cual ya se encuentra publicado en la página web de la institución.

<b>CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE</b>	<b>70%</b>
------------------------------------	------------





## 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
<b>Subcomponente 1</b> 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	50%	Se han ejecutado las acciones formuladas desde el área de Talento Humano. Las evidencias están publicadas en el enlace J y el archivo de gestión del área
	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	100%	Se cumplió con las actividades programadas (4/4) las evidencias físicas reposan en la oficina de talento humano.
	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%	A la fecha esta actividad no se ha realizado
	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. La política no ha sido generada a la fecha.

**CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE**

**50%**

*Adriana M. Sanabria*

ADRIANA MILENA SANABRIA HERNANDEZ

Jefe de Oficina Control Interno de Gestión

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