



**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>
<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>
<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
<b>Subcomponente/proceso 5</b> 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 realizó 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">https://piedecuestanaesp.gov.co</a>
			<b>Cumplimiento Componente</b>	<b>100%</b>	



## 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		% AVANCE	SEGUIMIENTO
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa		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 PEOT, 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 PCR 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 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 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 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 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 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.</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 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</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 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.</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 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</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	<p>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 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.</p>	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	<p>Se revisa el IPC, verificando su porcentaje de acumulación desde la última actualización realizada. Se actualizará 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.</p>	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 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.	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	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 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











	<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 3: Rendición de cuentas</b>					<b>SEGUIMIENTO</b>	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
<b>Subcomponente 1</b> 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	100%	se cuenta con 4 seguimientos del Plan de Acción consolidados y publicados en la página web cumpliendo a la fecha con lo programado <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/seguimiento-al-plan-accion-institucional/#1594746805124-d6e81112-5623">https://piedecuestanaesp.gov.co/seguimiento-al-plan-accion-institucional/#1594746805124-d6e81112-5623</a>
	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	100%	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
<b>Subcomponente 2</b> 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 Nal, Colegios y comunidad en general. <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/events/conversatorio-educacion-ambiental-convivencia-ciudadana/">https://piedecuestanaesp.gov.co/events/conversatorio-educacion-ambiental-convivencia-ciudadana/</a>
	Realizar 1 eventos presenciales de Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas	Gerencia - Líderes de Proceso - Comunicaciones e Imagen Corporativa	diciembre 30 de 2023	100%	<a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/informe-de-gestion-de-la-vigencia-2023/">https://piedecuestanaesp.gov.co/informe-de-gestion-de-la-vigencia-2023/</a>
	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	100%	Se realizó actualización del botón de participación ciudadana de acuerdo a lo contenido para ITA. <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/">https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/</a>
<b>Subcomponente 3</b> 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	100%	<a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/informe-de-gestion-de-la-vigencia-2023/">https://piedecuestanaesp.gov.co/informe-de-gestion-de-la-vigencia-2023/</a>
<b>Subcomponente 4</b> 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	100%	<a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/informe-de-gestion-de-la-vigencia-2023/">https://piedecuestanaesp.gov.co/informe-de-gestion-de-la-vigencia-2023/</a>
					<b>Cumplimiento Componente</b>	<b>93%</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 4: Atención al Ciudadano</b>					<b>SEGUIMIENTO</b>	
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%	aun no se realiza esta actividad
<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. 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	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 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 realizarán 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	100%	Se realizaron capacitaciones del 2 semestre al personal de PQRS, las evidencias reposan en los archivos de SG
	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 los documentos de Carta de trato digno y deberes del usuario
<b>Subcomponente 5</b> 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	100%	se realizó en el mes de junio y diciembre evidenciando un poco 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
	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	
	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	La segunda actividad aun no se realiza
	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 <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/">https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia/</a>
<b>CUMPLIMIENTO COMPONENT</b>					<b>65%</b>	

		<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023</b>				Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01		
						Versión: 3.0		
						Página 1 de 5		
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						SEGUIMIENTO		
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Seguimiento	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS	
<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 (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	100%		
	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	
	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.	
<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 realizadas 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%	Esta actividad aún no se realiza	
<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	100%	mensualmente se realiza el seguimiento a la correspondencia, para validar la gestión y trazabilidad. Al corte de este seguimiento se ha realizado el primer informe semestral de PQRSD el cual ya se encuentra publicado en la página web de la institución, el informe del cierre de la vigencia fue generado dentro del proceso de empalme	



## 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	50%	se han ejecutado las acciones formuladas desde el área de talento humano las evidencias están publicadas en 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%	Aún no se realiza esta actividad
	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 aún no se genera
<b>CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE</b>						<b>50%</b>	



## MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Código: GPI-OP1-PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

ENTIDAD		PIEDRECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS											ANUAL	2023			
MACRO PROCESO O PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN							MONITOREO Y REVISIÓN		AVANCES		SEGUIMIENTO
		RIESGO IDENTIFICADO	CAUSA	DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN				FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	INDICADOR	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS	OBSERVACIONES CI
						PROBABILIDAD	IMPACTO		CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES A REALIZAR	EVIDENCIA O REGISTRO	RESPONSABLE					
<b>ESTRATEGICO - GERENCIA GENERAL</b>	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.	<b>Tráfico de Influencias - ACCIÓN U OMISIÓN</b>	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	Asistencia a Capacitaciones	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 el proceso 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
<b>ESTRATEGICO - CONTROL INTERNO</b>	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.	<b>Tráfico de Influencias - ACCIÓN U OMISIÓN</b>	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 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.	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	100	se realizó el informe del primer y segundo 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, para la vigencia 2023 se dio cumplimiento y ejecución a la totalidad de auditorías planeadas, y de acuerdo a los resultados se definieron los planes de mejoramiento correspondientes 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 soporte están en J y el archivo de gestión de la oficina de control interno

ESTRATEGICO - PLANEACION 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 Carencia de criterio técnico	El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y cree carencias inexistentes e imponga suplantaciones (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	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	Nº 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 están de las acciones desarrolladas en referencia a proyectos se encuentran en J y lo demás en las plataformas de contratación
		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 domiciliarias	El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y cree carencias inexistentes e imponga suplantaciones (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	100%	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	Garantizar la disponibilidad de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a todos los usuarios de la Piedecuestana 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	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.F04, igualmente se realizó instalación a los vehículos de chips para despacho de combustible., evidencia reposa en archivo de la oficina de calidad, y en el expediente del contrato 244-2022.	los soportes están de las acciones desarrolladas en referencia a proyectos se encuentran en J y lo demás en las plataformas de contratación
		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	Recepción 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 visitas a viviendas con el fin de identificar que las redes internas se encuentren conectadas correctamente a la red pública de alcantarillado. De dichas visitas, se identificaron 15 conexiones erradas. Barrios intervenidos: Portal de belén, conjunto caracoli, Sector de Junin. Las visitas a los barrios se realizan de acuerdo a los diagnósticos realizados a los cuerpos hídricos.  <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.	Soportes código: GTO-ALC.CED04-110.F02 GTO-ALC.HUD01-110.F03
		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 dádivas 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 están de las acciones desarrolladas en referencia a proyectos se encuentran en J y lo demás en las plataformas de contratación

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 perdidas 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.	<b>USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO</b>	Que el usuario ofrezca beneficios al servidor publico 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 economico 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		se cuenta con un contrato para la ejecución de stas 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
		<b>USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO</b>	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 auditoria	Director Comercial- Coordinador Atención al Usuario	Cuatrimestral	Auditorias y/o seguimientos realizadas /Auditorias programadas	100%	Informe de Auditoria segundo cuatrimestre vigencia 2023	las evidencias reposan en la carpeta asignada para tal fin



APOYO: DIRECCION 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>REGULADO POR APROPIACION.</b> Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.</p>	<p>Carencia de principios éticos en los funcionarios. Deficiencia en los controles de bienes públicos a la información financiera. Falta de controles y auditorías internas.</p>	<p>Modificar y/o alterar la información, presupuestal, contable o financiera con el fin de desviar fondos o transferir sumas de dinero a cuentas personales o de terceros.</p>	<p>Detrimiento de los recursos de la entidad multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscales o penales.</p>	3	10	30	<p>Auditorías internas y externas</p>	<p>Control y seguimiento a través de revisiones periódicas a las conciliaciones bancarias e información general financiera.</p>	<p>Conciliaciones y Estado de las cuentas bancarias verificadas. Correos enviados y Recibidos. Actas</p>	<p>Director Administrativo y financiero Profesionales y Contratistas de Tesorería</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p># de conciliaciones revisadas/ # conciliaciones solicitadas: X 100</p>	100%	<p>En el cuarto trimestre de la vigencia 2023 se realizaron 165 conciliaciones bancarias las cuales corresponden a 52 cuentas en total, de las cuales 33 son cuentas conciliadas y 19 de recursos de recursos propios, las Partidas conciliatorias se realizan todos los meses su depuración y causalidad de los respectivos abates hallados en extractos y auditar contable, identificando la causa que origina la diferencia. Se realiza causalidad de estas.</p>	<p>los soportes están de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.</p>
		<p><b>COHECHO PROPIO O SOBORNINO</b> Sobornar o pedir o aceptar dádivas a cambio de tratamientos preferenciales.</p>	<p>Carencia de principios éticos en los funcionarios.</p>	<p>El funcionario público cohecha o utiliza el cargo para obtener favores, sobornar o pedir o aceptar dádivas a cambio de tratamientos preferenciales en el pago de cuentas.</p>	<p>Dádivas recibidas, obtención de favores para beneficio propio. Beneficio a terceros y detrimento del ingreso económico para la empresa. multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscales o penales.</p>	3	5	30	<p>Procedimientos establecidos y Manuales de funciones</p>	<p>Exigir el cumplimiento de pagos de las cuentas a proveedores de manera en estricto orden de legados, previa contabilización y debidamente registradas.</p>	<p>Seguimiento a los registros consecutivos de legada de las cuentas en Tesorería, confrontados con las fechas de pago.</p>	<p>Director Administrativo y financiero. Coordinador de Tesorería</p>	<p>Mensuales</p>	<p># de cuentas pagadas en orden de legada/ # de cuentas allegadas a Tesorería X 100</p>	100%	<p>Se recibieron en el cuarto trimestre de la vigencia 2023 del tipo de contabilidad 599 cuentas causales para pago a proveedoras y pagos directos el cual se realiza su transferencia a 557 cuentas, luego de revisado que cumple con todos los documentos según Formato de Revisión de cuentas (Codigo: SIA-FIN-PAP04-130-F01) . Específicamente se prioriza el pago de manera ordenada a aquellos compromisos que presentan fecha de vencimientos que generan intereses o sanciones.</p>	<p>los soportes están de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.</p>
		<p><b>ACCION Y OMBSDN.</b> 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 la inactividad, es cuando la ley espera una conducta de un individuo y éste deja de hacerla.</p>	<p>Deficiente control de los inventarios de la entidad</p>	<p>En el área de Almacén no se establece un control consecutivo y permanente de las entradas y salidas, así como tampoco se realizan sumas físicas del inventario de bienes de manera permanente ni periódica.</p>	<p>Pérdida de bienes o insumos. Detrimiento Patrimonial</p>	3	10	30	<p>Procedimientos Formatos manuales</p>	<p>Gestionar el enlace digital del manejo de inventario con GD</p>	<p>Verificación y revisión de los Actas. Actas de Tomas físicas de Inventarios.</p>	<p>Director Administrativo y financiero Almacenista</p>	<p>Inventarios de insumos en bodega. Trimestrales. Inventarios Físicos: Anual</p>	<p># de inventarios realizados en el periodo</p>		<p>Se realizó el inventario físico de los equipos administrativos. La gestión de enlaces en GD no avanzó</p>	<p>no se identifican avances ni soporte de la ejecución de las acciones</p>
		<p><b>REGULADO POR APROPIACION.</b> Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.</p>	<p>Carencia de principios éticos en los funcionarios. Deficiencia en los controles de inventarios de bienes o insumos con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero, se apropie de estos recursos materiales.</p>	<p>Modificar y/o alterar los registros de inventarios de bienes o insumos con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero, se apropie de estos recursos materiales.</p>	<p>Detrimiento de los recursos de la entidad multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscales o penales.</p>	3	10	30	<p>Auditorías internas y externas</p>	<p>Verificar registros y formatos de las Actas de Entradas y confrontarlos con registros de salidas y/o ventas.</p>	<p>Verificación y revisión de las Actas de salidas</p>	<p>Director Administrativo y Almacenista</p>	<p>ANUAL</p>	<p>Auditorías realizadas al área</p>		<p>no se identifican avances ni soporte de la ejecución de las acciones</p>	
		<p><b>REGULADO POR APROPIACION.</b> Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.</p>	<p>Deficiente control en proceso de pagos de Nómina</p>	<p>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.</p>	<p>Nóminas con registros alterados, sin derechos o no autorizados. Favorecimientos propios a terceros. Detrimiento de los recursos de la entidad.</p>	3	10	30	<p>Programa de GD y revisión de soportes por parte de talento humano, contabilidad, tesorería y la Dirección Administrativa</p>	<p>Realizar control, verificación y seguimiento, previo a la remisión para su contabilización y pago.</p>	<p>Controles y verificaciones realizadas a la nómina</p>	<p>Director Administrativo y financiero. Profesional de Talento Humano</p>	<p>mensual</p>	<p># de Verificaciones realizadas a las nóminas/ # de nóminas enviadas para contabilización y pago X 100</p>	100%	<p>La ejecución de la nómina durante el tercer cuatrimestre del año 2023, que corresponde a los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, con las evidencias de verificaciones realizadas por parte de la Oficina de Talento Humano, que realiza el primer filtro; de igual manera, la Administradora del Sistema de GD está atenta a cualquier requerimiento o novedad que haya que efectuar en su liquidación mensual. En el área de nómina de la Dirección Administrativa y de Talento Humano se hace un segundo filtro para solicitud de GD y RPL 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: 12/12*100=100%</p>	<p>los soportes están de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.</p>
		<p><b>MANIPULACION O ALTERACION DE LA INFORMACION</b> Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros.</p>	<p>Carencia de principios éticos en los funcionarios del SST.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	3	5	30	<p>Controles de seguimiento</p>	<p>Realizar Seguimiento y control en conjunto con las entidades prestadoras de salud y ARL.</p>	<p>Seguimiento a trabajadores con incapacidad por AL y EL.</p>	<p>Director Administrativo y financiero. Profesional de SST</p>	<p>mensual</p>	<p>Cuadro de seguimiento a personal incapacitado Informes de contratistas</p>	100%	<p>Cuadro de seguimiento a personal incapacitado Informes de contratistas</p>	<p>los soportes están de las acciones desarrolladas se encuentran en J y en el respectivo archivo de gestión.</p>
		<p><b>MANIPULACION DE LA INFORMACION Y ADECUACION 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>Práctica ilegal, éticamente objetable, que consiste en utilizar la influencia personal en procesos de gobierno o empresariales, a través de conexiones con personas, y con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial</p>	<p>Distorsión de los procesos con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero.</p>	3	10	30	<p>Revisión continua del estado de los procesos adjudicados a los apoderados contratistas y a los funcionarios de planta encargados</p>	<p>VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE CONTRATACION 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 CONTRATACION</p>	<p>Cada vez que se efectue un contrato</p>	<p>cantidad de listas de chequeo verificadas - cantidad de contratos suscritos (etapa pre contractual)</p>	100%	<p>Durante el cuarto cuatrimestre de 2023, se elaboraron 17 listas de chequeo, con el mismo número de documentos elaborados en las etapas precontractual, contractual, como consta en la tabla anexa de control de procesos contractuales</p>	<p>se anexa tabla control procesos contractuales</p>
		<p><b>PERDIDA DE INFORMACION 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 ilegal, éticamente objetable, que consiste en divulgar 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 equivocados para obtener un beneficio propio o de un tercero</p>	3	10	30	<p>Libro de control de los procesos adelantados 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 CONTRATACION</p>	<p>cada vez que sea necesario</p>	<p>cantidad de solicitudes vs cantidad de contratos suscritos</p>	100%	<p>Durante el cuarto cuatrimestre se solicitó un (01) concepto jurídico, el cual fue resuelto y enviado a la dirección solicitante, se da a la dirección financiera y personal. Por otra parte, el libro de control de procesos contractuales para constatación han registrado en 78 ocasiones por las diferentes direcciones de la oficina asesora jurídica y de contratación</p>	<p>CONCEPTOS</p>
		<p><b>USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA</b> MANIPULACION O ALTERACION DE LA INFORMACION - COHECHO</p>	<p>Posibles sobornos 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 información o modificación, 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 aumentar con frecuencia los portales de información (SECOF-SIA-PAGINA WEB)</p>	<p>información cargada con responsable asignado por medio de claves personales</p>	<p>Directora 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 solicitudes vs cantidad de contratos e información a publicar</p>	100%	<p>Durante el cuarto cuatrimestre de 2023, se han publicado 71 contratos en las plataformas SIA-OBSERVA y SECOF II, como se observa en los cuadros</p>	<p>se anexa tabla</p>