

		<b>MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>											Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01				
ENTIDAD		PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS											ANUAL				
													2024				
MACRO PROCESO O PROCESO	OBJETIVO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN								MONITOREO Y REVISIÓN		AVANCES	SEGUIMIENTO
		RIESGO IDENTIFICADO	CAUSA	DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	CONSECUENCIA	ANALISIS DEL RIESGO		VALORACION DEL RIESGO	MEDIDAS DE INTERVENCIÓN			RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	INDICADOR	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS	OBSERVACIONES CI
						PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES A REALIZAR	EVIDENCIA O REGISTRO						
<b>ESTRATEGICO - GERENCIA GENERAL</b>	<p>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.</p>	<b>Tráfico de Influencias - ACCIÓN U OMSIÓN</b>	<p>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</p>	<p>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.</p>	<p>Fallos amañados en procesos disciplinarios a favor de otro servidor público</p>	3	10	30	<p>Auditorías internas a Control Interno Disciplinario</p>	<p>Reforzar las capacitaciones en temas de integridad y valores</p> <p>Seguimiento a acciones generadas en auditorías internas y/o Planes de Mejoramiento hechas a Control Interno Disciplinario</p>	<p>Asistencia a Capacitaciones</p> <p>Informe de auditorías internas y seguimiento a acciones correctivas y/o de mejora</p>	<p>Gerencia - Control Interno Disciplinario</p>	ANUAL	<p>Total de Capacitaciones hechas</p> <p>Total auditorías realizadas y/o seguimientos a AC Y AM</p>	100% 100%	<p>1. En la inducción que recibieron los directivos de la empresa se realizó la socialización del Reglamento Interno de Trabajo.</p> <p>2. Se realizó auditoría interna en el proceso y las acciones correctivas ya se ejecutaron. Control Interno cuenta con las evidencias</p>	<p>No se evidencia soportes de las capacitaciones.</p>
<b>ESTRATEGICO - CONTROL INTERNO</b>	<p>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.</p>	<b>Tráfico de Influencias - ACCIÓN U OMSIÓN</b>	<p>Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros.</p> <p>Carencia de principios éticos para auditar</p> <p>Pérdida de independencia para realizar las evaluaciones objetivamente</p>	<p>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.</p>	<p>Favorecimiento de hechos de corrupción durante el ejercicio auditor</p>	3	10	30	<p>Plan de auditorías anuales definido y aprobado por el Comité institucional de Control Interno</p>	<p>Ejecutar el plan de auditorías anuales aprobado por el Comité</p>	<p>Informe de Evaluación del SCI</p> <p>Informes de auditoría</p> <p>Informes generados para entes de control</p> <p>Planes de Mejoramiento</p>	<p>JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO</p>	De acuerdo al plan de auditorías	<p>Informes generados/Int. solicitados</p> <p>Auditorías realizadas/auditorías programadas</p> <p>Seguimiento y Avance a Planes de Mejoramiento</p>	70%	<p>En el segundo cuatrimestre se ha dado cumplimiento a los diferentes informes y auditorías con sus respectivos planes de mejoramiento, de acuerdo al cronograma establecido en el área de control interno .</p>	<p>La información se encuentra en el archivo de control interno</p>
<b>ESTRATEGICO - PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<p>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.</p>	<b>COHECHO PROPIO O SOBORNO</b>	<p>Extralimitación de funciones y poder.</p> <p>Desconocimiento de las necesidades de la empresa.</p> <p>Falta de Transparencia y manipulación en la adjudicación de contratos</p> <p>Carencia de criterio técnico</p>	<p>El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y crea carencias inexistentes e impone suplirlas (acomodar documentos técnicos)</p> <p>Obras sin soportes verídicos o sin ejecución por falta de estudios técnicos veraces</p>	<p>Mal uso de los recursos de la empresa, generando falsas necesidades o expectativas.</p> <p>Obras sin soportes verídicos o sin ejecución por falta de estudios técnicos veraces</p>	3	10	30	<p>Estudios técnicos previos</p>	<p>Control del Registro de Ideas, programas y proyectos - actualización de los mismos</p> <p>Supervisión y Seguimiento a estudios técnicos y demás documentación necesaria para la ejecución de obras y proyectos</p> <p>Verificación de requisitos para contratar</p>	<p>Hoja de registro actualizado</p> <p>Verificación de requisitos y aprobación para contratar</p>	<p>Jefe Oficina Planeación Institucional</p>	<p>Durante el año de acuerdo a las ideas, programas y proyectos que emerjan</p> <p>En toda contratación y/o proyecto a ejecutar</p>	<p>N° de proyectos actualizados en el periodo</p> <p>Contratos con verificación de requisitos</p>	0% 66%	<p>1. Se inicia la clasificación de los proyectos para actualización, sin embargo aún no se definen los prioritarios.</p> <p>2. El avance del segundo indicador corresponde a la verificación del 2 cuatrimestre, a la fecha y según consta en los contratos que se han ejecutado en la Oficina de Planeación Institucional, los requisitos a cumplir se han verificado. Las evidencias reposan en la carpeta de cada contrato - Oficina Jurídica</p>	<p>Se valida la información referente a los contratos con verificación de requisitos.</p>
		<b>TRAFICO DE INFLUENCIAS - COHECHO</b>	<p>Extralimitación de funciones y poder- Tráfico de influencias</p> <p>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</p>	<p>El servidor público para beneficio propio o de un tercero persuada y cree carencias inexistentes e impone suplirlas (acomodar documentos técnicos)</p> <p>Recepción de Dineros por influencia ejercida en beneficio a terceros</p>	<p>Información manipulada y favorecida en trámites a terceros</p> <p>Comités de Disponibilidad</p> <p>Cumplimiento de requisitos normativos</p> <p>Verificar el cumplimiento de requisitos normativos</p>	<p>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.</p> <p>Verificar el cumplimiento de requisitos normativos</p>	3	10	30	<p>Comités de Disponibilidad</p> <p>Cumplimiento de requisitos normativos</p> <p>Verificar el cumplimiento de requisitos normativos</p>	<p>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.</p> <p>Verificar el cumplimiento de requisitos normativos</p>	<p>Informes o actas de acompañamiento a las actividades</p> <p>Hoja de cumplimiento de requisitos</p>	<p>Jefe Oficina Planeación Institucional - Diseño y Desarrollo</p>	<p>Durante todo el AÑO</p>	<p>Cantidad de visitas a obras o acompañamiento realizadas / Total de obras y/o solicitudes recibidas</p>	66%	<p><b>1ER CUATRIMESTRE</b></p> <p>se han realizado visitas aleatorias previas a conexiones a las urbanizaciones nuevas y se han realizado visitas a todas las conexiones nuevas. (El área no allega evidencias)</p> <p><b>2DO CUATRIMESTRE</b></p> <p>se han realizado visitas aleatorias previas a conexiones a las urbanizaciones nuevas y se han realizado visitas a todas las conexiones nuevas. (El área no allega evidencias)</p> <p>El porcentaje corresponde a la sumatoria de los 2 cuatrimestres. (El área no allega evidencias)</p>

MISIONAL- GESTION TECNICA Y DE OPERACIONES	Garantizar la disponibilidad de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a todos los usuarios de la Piedecustana 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	Durante todo el AÑO	% cumplimiento del cronograma de mantenimientos	0%	1 CUATRIMESTRE: Para la vigencia 2024 se están haciendo los ajustes, actualización y creación de programas y cronograma para desarrollo del Plan de Mantenimiento Preventivo general de los procesos ASEO, PLANTAS. Sin embargo se desarrollan actividades propias del mantenimiento correctivo principalmente de vehículos. 2 CUATRIMESTRE: Aunque se ha realizado actividades en pro de la construcción del Documento por parte de la Coordinación de Mantenimiento, no se cuenta aun con el Plan de Mantenimiento Preventivo y su consecuente cronograma, ya que fallas dentro de la operación de los vehículos (principalmente mecánicas) llevan a que la acción este orientada a la corrección. Sin embargo se lleva control y trazabilidad de lo correctivo.	A la fecha no hay cumplimiento de la actividad
		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 2024	Actas de evaluación de idoneidad realizadas	100%	1 CUATRIMESTRE: Las respectivas actas de evaluaciones como evidencia de los contratos de mínima cuantía se pueden encontrar conforme al numero de proceso o contrato en las plataformas SECOP II y SIA OBSERVA. 13/13 2 CUATRIMESTRE: A corte del 30 de Junio de 2024 (los meses de Mayo y Junio estan incluido el 2do Cuatrimestre), se hace la evaluación a 12/12 (100%) proveedores de servicios con vinculación contractual, dándose una calificación promedio de 95% (Excelente)	Control Interno valida la respectiva información a la acción ejecutada.
MISIONAL- GESTION COMERCIAL	crecimiento de la entidad, desarrollando estrategias que permitan el recaudo de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, ejerciendo acciones para controlar las pérdidas comerciales de agua, recaudando los dineros del proceso a través de la facturación y fortaleciendo la gestión del cobro formulando estrategias que permitan el saneamiento de la cartera, todos los procesos enfocados a ofrecer un trato humano y oportuno a los usuarios de la empresa a través	USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO	Que el contratista no realice los cortes y suspensiones asignadas por parte de oficina de facturación de forma correcta lo cual desinsentiva el pago por parte de usuarios que se encuentran en mora.	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	Verificación en el sistema Arcosis que los usuarios a los que se les ejecuto suspension efectiva en campo, hayan realizado el pago del servicio durante el mes de ejecución de la misma.	Informe seguimiento a suspensiones generado por el sistema Arcosis	Director Comercial - Facturación Control y pérdidas	Mensual	Número de usuarios suspendidos que realizan pago(recaudado) / Número de usuarios suspendidos	65%	En el periodo comprendido del mes de enero a corte abril de 2024 se han ejecutado 3.303 suspensiones-cortes, y 2.149 usuarios realizaron pagos o abonos a la factura.	Se evidencia que no hubo avance de la actividad en el segundo cuatrimestre, la información reportada pertenece al primer seguimiento.
		USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO	En las reclamaciones o trámites, omitir los documentos o soportes solicitados para favorecer a un usuario	Destrucción deliberada de algo o alguien con el fin de ocultar información o modificarla, generando un perjuicio a algo o a alguien	Mal manejo de los procedimientos para beneficiar a un usuario recibiendo beneficio propio, concediendo favores en los trámites	Auditorías y seguimientos a los procedimientos y documentos solicitados en los diferentes trámites	3	5	15	Procedimientos establecidos y Manuales de funciones	Informe de seguimiento y/o auditoria	Director Comercial- Coordinador Atención al Usuario	Cuatrimstral	Auditorías y/o seguimientos realizadas /Auditorías programadas	100%	las Auditorías y seguimientos a los procedimientos y documentos solicitados en los diferentes trámites se realizaron auditando a cada auxiliar de atención al usuario quienes tienen la facultad de modificar valores en lo facturado conforme al procedimiento interno para cada caso (previa autorización coordinadora atención usuario), por consiguiente se programó y realizo un seguimiento a los procedimientos observando en el sistema ARCOSIS su respectivo soporte de los diferentes trámites realizados por arte de la Profesional de Atención al usuario, anexando a la presente auditoría las evidencias necesarias de los cambios escogidos aleatoriamente a cada auxiliar. Por lo anterior, una vez verificado y auditado cada expediente solicitado a las auxiliares de atención al usuario se observa que los mismos se encuentran enmarcados y cumpliendo de acuerdo a lo establecido en procedimiento de atención al usuario. Teniendo en cuenta la anterior auditoria se adjuntan los soportes necesarios de los registros de las PQRS por la cual obedeció cada modificación ejecutada por cada auxiliar de atención al usuario. Es de anotar, que los módulos auditados fueron PQR 1, PQR 2, PQR 3, Y PQR 4; para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2024.	Control Interno valida la información referente al cumplimiento de la meta programada en el segundo cuatrimestre.
APOYO: DIRECCIÓN FINANCIERA Y ECONOMICA	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, cortando con personal capacitado y suficiente que garantice el mejor desempeño y crecimiento de la entidad	PECULADO POR APROPIACION.	Carencia de principios éticos en los funcionarios.	Modificar y/o alterar la información, presupuestal, contable o financiera con el fin de desviar fondos o transpasar sumas de dinero a cuentas personales o de terceros.	Detrimento de los recursos de la entidad	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.	Dirección Financiera y Económica Coordinador de Tesorería	Cuatrimstral	# de conciliaciones pagadas/ # conciliaciones solicitadas- X 100	75%	1ER CUATRIMESTRE El porcentaje corresponde a lo cumplido en el 1 cuatrimestre, las evidencias se alojaron en la ruta: J:\SEGUIMIENTOS CONTROL INTERNO 2024\SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN 2024\DIR. FINAN Y ECON\PLAN ANTICORRUPCION TESORERIA 2DO CUATRIMESTRE Mayo 2024 conciliadas 49 cuentas Junio 2024 conciliadas 49 cuentas Julio 2024 conciliadas 49 cuentas Agosto 2024 conciliadas 0 cuentas Total 147 conciliaciones Las partidas conciliatorias se realizan todos los meses su depuración y causación de los respectivos ajustes hallados en extractos y auxiliar contable, identificando la causa que origina la diferencia. Se realiza causación de estas Nota: como aclaración se indica que el mes de Agosto hay conciliaciones aun porque los bancos no han expedido extractos bancarios por tanto hasta ahora se va a empezar el proceso.	Control Interno valida la información referente al avance del cumplimiento.
		COHECHO PROPIO O SOBORNO	Deficiencia en los controles y seguimientos a la información financiera. Falta de controles y auditorías internas.	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.	Dádivas recibidas, obtención de favores para beneficio propio. Beneficio a terceros y detrimento del ingreso economico para la empresa. multas y/o sanciones de tipo administrativo, fiscales o penales.	Exigir el cumplimiento de pagos de las cuentas a proveedores de manera en estricto orden de llegada, previa contabilización y debidamente registradas.	3	5	30	Procedimientos establecidos y Manuales de funciones	Seguimiento a los registros consecutivos de llegada de las cuentas en Tesorería, confrontados con las fechas de pago.	Dirección Financiera y Económica Coordinador de Tesorería	Mensuales	# de cuentas pagadas en orden de llegada/ # de cuentas allegadas a Tesorería X 100	97%	1ER CUATRIMESTRE El porcentaje corresponde a lo cumplido en el 1 cuatrimestre, las evidencias se alojaron en la ruta: J:\SEGUIMIENTOS CONTROL INTERNO 2024\SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN 2024\DIR. FINAN Y ECON\PLAN ANTICORRUPCION TESORERIA 2DO CUATRIMESTRE Se recibieron en el 2 cuatrimestre de la vigencia 2024 del dpto de contabilidad 870 cuentas causadas para pago a proveedores y pagos directos el cual se realiza su transferencia a 850 cuentas luego de revisado que cumple con todos los documentos según Formato de Revisión de cuentas (Codigo: GAF-FIN.PAP04-130.F01). Expropiadamente se prioriza el pago de manera inmediata a aquellos compromisos que presentan fecha de vencimientos que generan intereses o sanciones. El porcentaje corresponde al 97% del cumplimiento del cuatrimestre, el acumulado del año sería 66%	Control Interno valida la información referente al avance del cumplimiento.

APOYO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y DE TALENTO HUMANO	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>ACCION Y OMISION.</b></p> <p>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.</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 de Talento Humano Almacenista	Inventarios de insumos en bodega: Trimestrales Inventarios Físicos: Anual	# de inventarios realizados en el periodo	0% 100%	<p><b>1ER CUATRIMESTRE</b></p> <p>Ya se realizó la toma física de este año en el mes de marzo.</p> <p><b>2DO CUATRIMESTRE</b></p> <p>No se recibe información al respecto, para la verificación del seguimiento.</p> <p>El porcentaje corresponde a: 1. Ni en el 1 ni en el 2 cuatrimestre el área reportó información al respecto</p> <p>2. Se realizó toma del inventario físico anual en el mes de marzo, que corresponde al año 2024 de acuerdo con lo recibido por parte del área</p>	Control Interno no evidencia las respectivas actas de toma física de inventarios.
		<p><b>PECULADO POR APROPIACION.</b></p> <p>Apropiación o uso indebido de los bienes públicos por parte de los funcionarios encargados de su administración y custodia.</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 de Talento Humano Almacenista	ANUAL	Auditorías realizadas al área	100%	<p><b>1ER CUATRIMESTRE</b></p> <p>Ya se realizó la auditoría de este año en la primera semana de abril.</p> <p><b>2DO CUATRIMESTRE</b></p> <p>No se recibe información al respecto, para la verificación del seguimiento. Corresponde a Control Interno identificar y hacer seguimiento de las acciones correctivas determinadas en el plan de mejoramiento a que hubiera lugar</p>	Control Interno no evidencia las respectivas actas de entradas y salidas.
		<p><b>MANIPULACION O ALTERACION DE LA INFORMACION</b></p> <p>Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros.</p> <p><b>COHECHO PROPIO.</b></p> <p>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."</p>	Carencia de principios éticos en los funcionarios del SST. Contratación con entidades Administradores de Riesgos Laborales no transparentes. Falta de controles y seguimientos a los procedimientos de Riesgos Laborales.	Modificar y/o alterar registros o prestarse para que otro funcionario presente documentos falsos o demuestre condiciones de salud, o incapacidades falsas, con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero o de favorecerse o favorecer a un tercero ante esta anomalía.	Favorecimiento propio o a terceros (pagos de incapacidades por AL Y EL condiciones de salud falsas) por manipulación de información y pruebas en AL-EL. Revisión de requisitos de SST para adjudicación de contratos	3	5	30	Controles de seguimiento	Realizar Seguimiento y control en conjunto con las entidades prestadoras de salud y ARL Verificar el cumplimiento de los requisitos en SST a contratistas	Seguimiento a trabajadores con incapacidad por AL y EL Informes de seguimiento y control	Director Administrativo y de Talento Humano Profesional de SST	mensual	Cuadro de seguimiento a personal incapacitado Informes de contratistas	66.67%	<p><b>1ER CUATRIMESTRE</b></p> <p>Cuando se presenta AT 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.</p> <p>Para todo contratista que se vincula con la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos E.S.P. se le exige cumplir los requerimientos de la Lista de Chequeo SST estipulada en el manual de contratistas. Acuerdo 005 de 2019.</p> <p>Las evidencias se encuentran en la Ruta:\SEGUIMIENTOS CONTROL INTERNO 2024\SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN 2024\DIR. ADM Y TALENTO\Evidencias 1er Cuatrimestre Plan Anticorrupción (Sin embargo, el indicador es INFORMES DE CONTRATISTAS y estos no están en las evidencias)</p> <p><b>2DO CUATRIMESTRE</b></p> <p>Cuando se presenta AT 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.</p>	No se evidencia informes de seguimiento y control a trabajadores con incapacidad.
		<p><b>USO DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA - MANIPULACIÓN O ADULTERACIÓN DE LA INFORMACIÓN - COHECHO</b></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	Destrucción deliberada de algo o alguien con el fin de ocultar información o modificarla, generando un perjuicio a algo o a alguien	Pérdida de información o información manipulada	3	5	15	Cargue de información sensible bajo medidas de protección	Robustecer la protección de la información y alimentar con frecuencia los portales de información (SECOOP-SIA-PAGINA WEB)	Información cargada con responsable asignado por medio de claves personales	Dirección Administrativa y de Talento Humano - SECOOP	De acuerdo a la suscripción de contratos y/o otros documentos de información	Cantidad de contratos e información publicados/Cantidad de contratos e información a publicar	66%	<p><b>1ER CUATRIMESTRE</b></p> <p>NO SE RECIBE INFORMACIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN</p> <p><b>2DO CUATRIMESTRE</b></p> <p>A la fecha se ha realizado la solicitud de cargue de 213 contratos para publicación en la plataforma Secop. El porcentaje corresponde al acumulado de los 2 cuatrimestres dado que no se había diligenciado en el primer seguimiento</p>	Control Interno valida información reportada para el segundo cuatrimestre

  

APOYO: OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	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>MANIPULACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ADECUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA FAVORECER A OTROS</b></p>	Uso indebido de información privilegiada con el fin de obtener beneficio personal y/o a terceros. Falta de organización debida de los procesos y control de los expedientes	Práctica ilegal, éticamente objetable, que consiste en utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno o empresariales, a través de conexiones con personas, y con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial	Dilatación de los procesos con el fin de obtener vencimiento de términos o prescripción del mismo Estravío de expedientes e indebido control y custodia de los mismos	3	10	30	Revisión continua del estado de los procesos adjudicados a los apoderados contratados y a los funcionarios de planta encargados	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL MANUAL DE CONTRATACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA LISTA DE CHEQUEO QUE SE DEBE PRESENTAR POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS	Documentos generados (Informe y cuadro de control)	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	Cada vez que se efectue un contrato	cantidad de listas de chequeo verificadas - cantidad de contratos suscritos (etapa pre contractual y contractual)	75%	<p><b>1ER CUATRIMESTRE</b></p> <p>se anexa las listas de chequeo y las actas de evaluaciones que se han realizado en la etapa contractual para definir la idoneidad del contratista</p> <p><b>2DO CUATRIMESTRE</b></p> <p>se anexa copia del documento excel donde se actualiza frecuentemente los expedientes y la distribución que se tiene a cada apoderado, para un mayor control, así mismo copia de los informes de los procesos a cargo de cada abogado. Fecha de corte agosto de 2024.</p>	Control Interno valida información reportada para el segundo cuatrimestre
		<p><b>PERDIDA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL CON EL FIN DE FAVORECER A TERCEROS</b></p>	Desconocimiento de la normatividad vigente o interpretaciones inadecuadas con el fin de postergar su aplicación	Práctica ilegal, éticamente objetable, que consiste en utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno o empresariales, a través de conexiones con personas, y con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial	Elaborar conceptos jurídicos adaptados para obtener un beneficio propio o de un tercero	3	10	30	Libro de control de los procesos existentes debidamente foliados	mantener el control en el libro con los documentos debidamente foliados y generar un formato de solicitud de prestamo del proceso contractual	Matriz de conceptos emitidos y actualizados	OFICINA ASESORA JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	cada vez que sea necesario	cantidad de solicitudes vrs controles en el libro firmados	65%	<p><b>1ER CUATRIMESTRE</b></p> <p>se anexa copia del libro de registro en donde semuestra la fecha en la que se solicitan los prestamos del contrato solicitado y la firma del responsable</p> <p><b>2DO CUATRIMESTRE</b></p> <p>se anexa copia del libro de registro en donde semuestra la fecha en la que se solicitan los prestamos del contrato solicitado y la firma del responsable</p>	Control Interno valida información reportada para el segundo cuatrimestre



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2024**

Código:GPI-OPI.PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						I SEGUIMIENTO
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento	Observaciones CI
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Realizar el cierre de la vigencia 2023 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 2023	Control Interno - Gerencia- Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)  Publicación: Comunicaciones e Imagen Corporativa	31 de enero de 2024	El área de Sistemas de Gestión realizó el consolidado de la MRI y la Oficina de Control Interno realizó seguimiento. La publicación final la realizó Comunicaciones.  <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2023/06/MAPA-DE-RIESGOS-CONSOLIDADO-VIGENCIA-2023-PUBLICAR.pdf">https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2023/06/MAPA-DE-RIESGOS-CONSOLIDADO-VIGENCIA-2023-PUBLICAR.pdf</a>	Se dio cumplimiento al informe y publicación del MRI
	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.	Política y metodología de la administración del riesgo a los diferentes niveles de la entidad	Control Interno - Comunicaciones e Imagen Corporativa	17 de junio de 2024	La Política se encuentra publicada en la página web: <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/politicas-institucionales/">https://piedecuestanaesp.gov.co/politicas-institucionales/</a>  Sin embargo, no hay evidencia de divulgación con el personal	A la fecha solo se encuentra publicada la respectiva política administración del riesgo. Pendiente socialización
Subcomponente/proceso 2 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 2024	Líderes de Proceso Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)	31 de enero de 2024	Se realizó ajuste del MRAC y se publicó a través del área de Comunicaciones  <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PAAC-2024_PIEDECUESTANA-DE-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf">https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PAAC-2024_PIEDECUESTANA-DE-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf</a>	Se dio cumplimiento al ajuste del MRAC y publicación del mismo
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar y/o comunicar el borrador del Plan Anticorrupción de la vigencia 2024 a 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 2024	Comunicaciones e Imagen Corporativa - Oficina de Planeación Institucional (Sistemas de Gestión)	26 de enero de 2024	Esta actividad NO SE EJECUTÓ	La oficina de Control Interno recomienda tener presente para las vigencias futuras los mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
	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 2024	Se realizó ajuste del MRAC y se publicó a través del área de Comunicaciones  <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PAAC-2024_PIEDECUESTANA-DE-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf">https://piedecuestanaesp.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PAAC-2024_PIEDECUESTANA-DE-SERVICIOS-PUBLICOS.pdf</a>	Se dio cumplimiento a la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción.
Subcomponente /proceso 4 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/2024 Y ENERO 2025	En el mes de mayo se consolida y se envía a Control Interno el PAAC (Avance 1 Cuatrimestre) a través de correo electrónico institucional  Se envía consolidado de avances del Segundo cuatrimestre a través de correo electrónico a Control Interno.	Control Interno recibe la respectiva información consolidada por parte de Sistema de Gestión.
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/2024 Y ENERO 2025	Control Interno genera el Seguimiento una vez recibe el PAAC	Control interno realizó el debido seguimiento al PAAC
	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/2024 Y ENERO 2025	Se publicó 1 Seguimiento en página web <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/#1589649712030-eaf4d557-3a90">https://piedecuestanaesp.gov.co/anticorrupcion-atencion-al-ciudadano/#1589649712030-eaf4d557-3a90</a>  Control Interno se encarga de solicitar a Comunicaciones la publicación del 2 Seguimiento	Se realiza el proceso cuatrimestral, realizando las anotaciones u observaciones para la posterior publicación.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

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	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	TRAMITE	ADMINISTRATIVA	Que el usuario realice la solicitud por medio de la página web con el fin de evitar el desplazamiento a la oficina	Mediante informe anual enviado por el ICBF al área de Facturación de la empresa, se identifican los predios en los cuales funcionan los hogares comunitarios del municipio. Esta información es comparada y verificada con la información existente en el sistema de información de la empresa. En caso de identificar predios no demarcados como del ICBF, se procede a realizar el trámite correspondiente para cambio de estrato, si el usuario es nuevo, deberá acercarse a la empresa con la carta de solicitud y la certificación del ICBF que lo acredita como hogar comunitario para realizar el trámite. Una vez se realice la solicitud, la empresa enviará al personal operativo con el fin de 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	01/04/2024	10/12/2024	100%	Este trámite ya se realiza a través de solicitud vía correo electrónico.
2	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	El usuario se desplaza hacia las instalaciones de la empresa y solicita por medio de un digiturno, el cambio de su factura, o su tarifa de acuerdo con la situación propia que presenta.	El usuario recibe la información a tiempo y de acuerdo a la normatividad vigente	PLANEACIÓN - SUI	01/04/2024	10/12/2024	100%	Este trámite ya se lleva a cabo a través de la página web de la institución

El presente listado es de acuerdo a lo dispuesto por FP. 11 TRAMITES 5 OPAS

Cumplimiento Componente	<b>100%</b>
-------------------------	-------------



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**

Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

**Componente 3: Rendición de cuentas**

**SEGUIMIENTO**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
<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 2024 y enero 2025	50%	Se avanza el 50% correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024  <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/seguimiento-al-plan-accion-institucional/#1594746805124-d6e81f12-5623">https://piedecuestanaesp.gov.co/seguimiento-al-plan-accion-institucional/#1594746805124-d6e81f12-5623</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	66%	El porcentaje obedece al primer y segundo cuatrimestre cumplido. Las evidencias de los contenidos informativos publicados se encuentran en la página web y en las redes sociales de la entidad <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/">https://piedecuestanaesp.gov.co/</a>
<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 AMBIENTALES	Participación Ciudadana	Dirección de Operaciones - Comunicaciones e Imagen Corporativa	Julio y Octubre 2024	0%	Esta actividad aún no se cumple
	Realizar 2 eventos presenciales de Rendición Pública de Cuentas	Rendición Pública de Cuentas	Gerencia - Líderes de Proceso - Comunicaciones e Imagen Corporativa	Junio y diciembre de 2024	0%	Esta actividad aún no se cumple
	Actualizar la información establecida en los campos habilitados en el botón de participación ciudadana (opción habilitada desde la página web)	Botón de Participación Ciudadana	Jefe de Sistemas - Comunicaciones e Imagen Corporativa	jun-24	0%	Esta actividad aún no se cumple
<b>Subcomponente 3</b> Responsabilidad	Presentar a la Oficina de Control Interno cronograma Planteados para la estrategia de Rendición de Cuentas 2024	De acuerdo con MURC	Comunicaciones e Imagen Corporativa	dic-24	0%	Actividad por ejecutar de acuerdo a la fecha programada
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Presentar el informe de rendición de cuentas de la vigencia 2024, 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	dic-24	0%	Actividad por ejecutar de acuerdo a la fecha programada

<b>Cumplimiento Componente</b>	<b>36%</b>
--------------------------------	------------

 <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024</b>					Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01	
					Versión: 3.0	
					Página 1 de 5	
Componente 4: Atención al Ciudadano					SEGUIMIENTO	
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Socializar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Piedecuestana de Servicios Públicos	Una (1) socialización desarrollada	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS) - Comunicaciones e Imagen Corporativa	abril de 2024	100%	A través de los canales de comunicación institucionales se socializa a los ciudadanos los canales de atención al ciudadano para recepción de pqrs <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/">https://piedecuestanaesp.gov.co/</a>
	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 - Cultura Ciudadana	marzo de 2024	100%	Mensualmente se renuevan contenidos en los diferentes canales de comunicación que tiene la empresa
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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 - Sistemas	mayo y septiembre de 2024	50%	Se realizó a través de auditoría interna, revisión de los canales de atención al usuario, encontrando en la atención telefónica una NC que fue descrita en el informe de auditoría, para lo cual la Dir. Comercial hizo la gestión con la Dir. Administrativa para la corrección
	Fortalecer la atención a los usuarios a través del personal 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)	mayo y agosto 2024	50%	Se realizó capacitación al personal de PQRS en temas relacionados con la atención a los usuarios, protocolos de atención, derechos y deberes del usuario
Subcomponente 3 Talento humano	Revisar y actualizar de acuerdo a la normativa vigente los documentos de la prestación del servicio al usuario	Documentos actualizados	Dirección Comercial (Atención al Ciudadano PQRS)	junio de 2024	0%	A la espera de la aprobación formal del CCU (Contrato de condiciones uniformes) Control Interno a la fecha no encuentra soporte de inicio, para esta actividad.
	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 2024	100%	Estos documentos se encuentran publicados en la página web de la empresa <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia-protocolos-de-atencion/">https://piedecuestanaesp.gov.co/transparencia-protocolos-de-atencion/</a>
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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 diciembre 2024	50%	Se recibe informe de encuesta de satisfacción aplicada por Atención al Ciudadano. Control Interno no evidencia soportes de la respectiva encuesta de satisfacción.
	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 - agosto 2024	0%	En proceso de ejecución
	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	0%	1. En proceso de ejecución
	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 diciembre 2024 - PQRS	50%	2. Se realiza informe de encuesta de satisfacción por parte de Atención al Ciudadano. Control Interno no evidencia el respectivo informe encuesta de satisfacción.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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	66%	El porcentaje obedece a la actualización permanente del primer semestre de la vigencia 2024. <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/">https://piedecuestanaesp.gov.co/</a>

CUMPLIMIENTO COMPONENTE	53%
-------------------------	-----



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Código: GPI-OPI.PAC01-103.M01

Versión: 3.0

Página 1 de 5

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Seguimiento	SEGUIMIENTO	
						% AVANCE	OBSERVACIONES O EVIDENCIAS
<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 y agosto 2024	50%	Se mantiene la información actualizada en el link página web. La capacitación no se ha realizado. <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/">https://piedecuestanaesp.gov.co/</a>
	Interactuar con los ciudadanos por medio de mecanismos de participación electrónica.	Mantener habilitados 3 canales de participación ciudadana.	Número de canales de participación habilitados	Director Comercial - Comunicaciones e Imagen Corporativa	mayo y agosto 2024	66%	El porcentaje obedece al cumplimiento del primer semestre del año. Se mantiene constante interacción con los ciudadanos. Evidencias ver redes sociales
	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	mayo y agosto 2024	50%	Enero 79, Febrero 43, Marzo 39 En abril se publicaron 116 documentos En mayo se publicaron 946 documentos En junio se publicaron 12 documentos. En julio se publicaron 48 documentos En agosto se publicaron 173 documentos. Lo anterior, con base en los documentos que enviaron las diferentes direcciones o procesos. A la fecha se ha cumplido con esta acción Total 1.456 documentos, de 1.456 recibidos para publicar
<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 2024	100%	Se realiza capacitación al personal de Atención al Usuario en los procedimientos de PQRS
	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	agosto de 2024	100%	Se realiza capacitación al personal de Atención al Usuario en los procedimientos de PQRS
	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	agosto de 2024	0%	Aun no se realiza esta actividad
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar 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 actualizado	Nº Inventarios Actualizados	Comunicaciones e Imagen Corporativa Jefe de Sistemas	agosto de 2024	0%	Aun no se realiza esta actividad
	Realizar mejoras en la página WEB con el fin de garantizar la accesibilidad a los usuarios en general	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 2024	0%	Aun no se realiza esta actividad

<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	Garantizar espacios de interacción con los ciudadanos	Eventos realizados con evidencias respectivas - Actas de Participación ciudadana y/o asistencias	Numero de eventos realizados/ Número de eventos programados	Cultura ciudadana	mayo, agosto y diciembre 2024	66%	Se realizan 3 eventos de acuerdo con las fases de la participación ciudadana en la primera fase correspondiente a 3 socializaciones de proyectos a ejecutar. se cuenta con el acta en la ruta J
	Facilitar la accesibilidad de la información a población con discapacidad auditiva	Mantener al personal debidamente adiestrado con el fin de facilitar la atención y comunicación con la población con discapacidad auditiva	Total de personal capacitado para atención a población con discapacidad auditiva	Gerencia - Dirección Comercial	agosto de 2024	0%	Aun no se realiza esta actividad
	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 - Dirección Comercial	agosto de 2024	0%	Aun no se realiza esta actividad
<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	Junio y diciembre 2024	50%	Control Interno realiza el seguimiento a las pqr's semestralmente y publica el informe correspondiente <a href="https://piedecuestanaesp.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/">https://piedecuestanaesp.gov.co/peticiones-quejas-reclamos/</a>

<b>CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE</b>	<b>50%</b>
------------------------------------	------------



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

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	25%	Se generó Plan de Acción para la Política de Integridad, de acuerdo con las recomendaciones recibidas por FP.  Aún no se ejecutan las actividades propuestas
	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 2024 y enero 2025	100%	Se cuenta con la matriz de conocimiento tácito de la entidad (8 procesos). En el LMD se evidencia el inventario de conocimiento explícito. La evidencia se encuentra en la ruta: J:\SEGUIMIENTOS CONTROL INTERNO 2024\SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN 2024\PLANEACION
	Mantener la estrategia de la Fábrica de Innovación y Generar la Política de Gestión del Conocimiento, Innovación y Diversificación	Plan de acción GESCO+I	Actividades realizadas/ actividades programadas	Oficina de Planeación Institucional - Sistemas de Gestión	De acuerdo al plan definido septiembre de 2024	0%	Se generó Plan de Acción para la Política de GESCO, de acuerdo con las recomendaciones recibidas por FP.  Aún no se ejecutan las actividades propuestas

CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE

42%

LAURA CLEMENCIA RUEDA SERRANO  
Jefe de Oficina de Control Interno

SE REALIZÓ SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA VIGENCIA 2024 POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO