

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA ESP - NIT: 800.103.884-9
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Vigencia 2018



OBJETIVO:

Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP para la vigencia de 2018

RECURSOS:

Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos, financieros e institucionales.

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción

ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR	NOMBRE O DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO
1.1	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Actualizar y socializar el Plan Anticorrupción	Actualizar y Socializar política de riesgo	Política de riesgo de corrupción	16-01-18	31-12-18	Subgerente de Planificación y Control Interno	Técnico Administrativo en SGC
1.2	Construcción de mapa de riesgo	Construir un mapa de riesgo	Realizar actualización mapas de riesgo y de corrupción con los responsables de los procesos	Política de riesgo de corrupción	30-01-18	30-06-18	Subgerente de Planificación y Líderes de todos los procesos	todos los Líderes de los procesos
1.3	Consulta y divulgación	Cantidad de personas socializadas / cantidad de personas a socializar	Publicación de mapa de riesgo anticorrupción	mapa de riesgo publicado	30-01-18	30-03-18	Subgerente de Planeación y Asesor Sistema	Asesor de Sistemas
1.4	Monitoreo y Revisión	# de monitoreos y revisiones mensuales / # de monitoreos y revisiones que se deben realizar	Revisión y monitoreos mensuales por los responsables de los procesos para mitigar los riesgos	Reporte monitoreos mensual	01-02-18	30-12-18	Todos los Líderes de los procesos	Control Interno
1.5	Seguimiento	# de seguimientos realizados en el periodo / # total de seguimientos para realizar	Realizar seguimiento cuatrimestralmente al mapa de riesgo anticorrupción	Seguimiento realizado publicación e informe	01-02-18	30-12-18	Oficina Asesora de Control Interno	Líderes de los procesos

COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites

ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR	NOMBRE O DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO
2.1	Relación de Trámites	No. Trámites actualizados / trámites de la Entidad	Relacionar los trámites que realizan los usuarios ante la ESP	Actualización de todos trámites de la entidad	01-04-18	31-12-18	Subgerentes y Grupo Interinstitucional de Apoyo	Asesor Sistemas
2.2	Priorización de Trámites	# de trámites priorizados / # trámites a priorizar	Actualizar y publicar en el SUIT los trámites y/o servicios de la Entidad	Actualizar y publicar trámites en el SUIT	01-02-18	31-12-18	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativo y Financieros	Asesor Sistemas



OBJETIVO:

Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP para la vigencia de 2018

RECURSOS:

Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos, financieros e institucionales.

2.3 Racionalización de Trámites

de trámites racionados / # el total de trámites a racionar

Minimización de Trámites en la Entidad

Reducción de Trámites

01-02-18

31-12-18

Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativo y Financieros y el técnico comercial

asesor sistemas

COMPONENTE 3: Rendición de cuentas

ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO
3.1	Información de calidad y lenguaje comprensible y transparencia institucional	Número de informes presentados / número de informes que se deben presentar	Generar informes a los diversas instancias, tales como: Concejo Municipal, Contralorías, SUIT, Superintendencia, Comunidad, entre otros.	Generación de informe	01-02-18	31-12-18	Gerente, Subgerentes y los Líderes de los procesos	Gerente y Subgerentes
		Una encuesta	Realización de encuesta de satisfacción al usuario y/o suscriptor	Satisfacción de los usuarios y/o suscriptores de la prestación del servicios	01-02-18	31-12-18	Gerente	POR y Técnico de Calidad
		# de respuesta oportuna / # de solicitudes de información	Respuesta oportuna a los usuarios y / suscriptores que realicen cualquier solicitud de información	Respuesta inmediata ante la solicitud	02-01-18	30-12-18	Todo el personal de la ESP	Todo el Personal de la ESP
		# de informes trimestrales presentados / # de informes a presentar	Realización de informes trimestrales sobre la atención al usuario y/o suscriptor	Elaboración de informe trimestral	31-03-17	30-12-17	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros	Oficina de POR



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA ESP - NIT: 800.103.884-9

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2018



OBJETIVO:	Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP para la vigencia de 2018	
RECURSOS:	Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos, financieros e institucionales.	

COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR	NOMBRE O DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO
4.1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	No. de actividades ejecutadas / N° de actividades programadas	Realizar seguimiento permanentes a las solicitudes de los usuarios	Disminución de reclamos	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, De Asuntos Administrativos y Financieros	Tecnico en PQR
4.2	Fortalecimiento de canales de atención	Una página web	Disponer de una página web para dar a conocer las actividades de la ESP	Página web actualizada	01-02-18	30-12-18	Gerente	Subgerencia Comercial y Asesor de sistema
4.3		# de consultas en línea / # de productos ofrecidos	Realizar las mejoras correspondientes a la herramienta web de consulta de subproceso de atención al ciudadano	Pago en línea, impresión de facturas, e PQR en línea	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros y Asesor de Sistemas	Área de sistema
4.4	Talento Humano	# de capacitaciones al personal de la ESP / # de capacitaciones programadas	Capacitar a los funcionarios en atención al cliente, herramientas de participación ciudadana y marco normativo	Funcionarios capacitados en atención al cliente	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros	Tecnico en Calidad
4.5	Normativo y Procedimental	# de normas y procedimientos actualizados / # de normas y procedimientos a actualizar	Actualizar procedimientos relacionados con atención al ciudadano, actualizar normograma de estos procesos	Procedimiento atención al cliente actualizados, y normograma actualizado con los procesos de atención al usuario	02-01-18	30-12-18	Tecnico en sistema de gestión de calidad y subgerente comercial	Control Interno
4.6	Relación Interinstitucional con La Ciudadanía en Atención al Cliente	Información actualizada	Actualizar la información relacionada con atención al ciudadano en la página web, encuesta de satisfacción al usuario	Encuesta realizada e información página web actualizada	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, De Asuntos Administrativos y Financieros	Asesor Sistemas

Handwritten signature and initials.



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA ESP - NIT: 800.103.884-9

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Vigencia 2018



OBJETIVO:

Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP para la vigencia de 2018

RECURSOS:

Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos, financieros e institucionales.

COMPONENTE 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO
5	Lineamientos de Transparencia Activa	Porcentaje de avances de la matriz Ley de Transparencia.	Actualizar página Web de acuerdo a los requisitos de la Ley de Transparencia 1712 de 2014.	Actualización página web de acuerdo a ley de transparencia	01-02-18	31-12-18	Subgerencia Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros y Asesor de Sistemas	N/A
5	Publicación hojas de vida de funcionarios	No. De hojas de vida ingresadas en el SIGEP/No. de funcionarios en planta de personal y contratistas	Ingreso de las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP.	Hojas de vida de funcionarios y contratistas ingresadas en el sigep	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros	Asesor Sistemas
5	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	No. de Revisión del inventario de activos de información e información reservada	Revisar y/o actualizar el inventario de activos de información, e identificar información reservada, de acuerdo a los cambios identificados.	Inventario de Activos de Información 2018	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros y Asesor de Sistemas	Técnico calidad y técnico en facturación y estadística
5	Criterio Diferencial de Accesibilidad	No. Secciones creadas en la web	Implementación en la web de sitio donde se encuentre componente de transparencia de información, participación en línea y gobierno abierto	Desarrollo de la sección creada	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros y Asesor de Sistemas	N/A
6	Monitoreo del Acceso a la Información	No. De Informes de PQRS publicados	Generar y publicar cada semestre el informe de PQRS,	Informes semestre de PQRS	01-02-18	30-12-18	Subgerente Comercial, de Asuntos Administrativos y Financieros y Técnico en PQRS	Ventanilla Única - Asesore de Sistema



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA ESP - NIT: 800.103.884-9

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

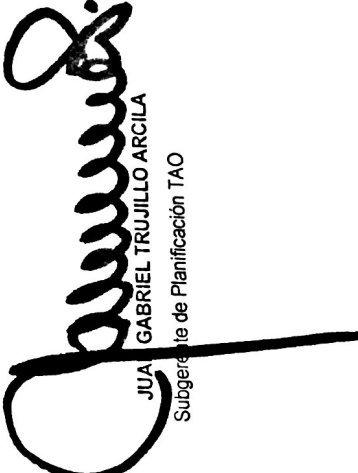
Vigencia 2018



OBJETIVO: Establecer los criterios generales para la prevención y riesgo de corrupción en la Empresa de Servicios Públicos de La Virginia ESP para la vigencia de 2018

RECURSOS: Los recursos dispuestos por la ESP La Virginia son: humanos, tecnológicos, normativos, financieros e institucionales.

COMPONENTE 6 : Iniciativas Adicionales								
ITEM	SUBCOMPONENTE	INDICADOR	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE APOYO
6	Proceso de Planeación	No. se seguimientos a los Planes de Acción / No. Planes de Acción formulados	Hacer seguimiento trimestral de los Planes de Acción al Interior de La ESP	4 Seguimientos	01-02-18	30-12-18	Subgerente de Planificación Técnica, Administrativa, Operativa y de Prestación de Servicios	Nivel Directivo
6	Implementación del Código de Integridad (incluye los principios y valores del Código de Ética)	Código de Integridad Adoptado, Sensibilizado y Publicado	Acto Administrativo adoptado	Código de Integridad adoptado, sensibilizar	01-02-18	30-12-18	Gerente	Talento Humano
6	Adoptar el método MIPG del DAFP al interior de la Entidad	El MIPG adoptado, socializado y publicado	Acto Administrativo adoptado	Procedimiento, socialización, publicación y sensibilización a todo el personal de la entidad	01-02-18	30-12-18	Gerencia	Talento Humano


JUAN GABRIEL TRUJILLO ARCILA
 Subgerente de Planificación TAO


CHENIER GONZALEZ MONTERO
 Asesor Control Interno