



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMERSOPÓ ESP"
VIGENCIA 2021



Justificación:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional, se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.

Objetivo General:

Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad

PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCION	Promover la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la	Revisión y actualización de la política de administración del riesgo de corrupción de acuerdo a la nueva Metodología	Política de Administración del riesgo de corrupción	100%	1 politica de riesgo documentada	100.0	Se ha actualizado politica de administracion de riesgo identificad así GG PL-5 Versión: 8, vinculado al sistema de gestion de calidad
		Socialización de las políticas de administración del riesgo de Corrupción a todos los Funcionarios.	Listado de asistencia socialización.	100%	mail desde a.juridica@emersopo.co	100.0	se ha realizado socializacion de policitica de riesgo a los lideres de proceso
		Realizar seguimiento y publicar los planes de mejoramiento Institucionales	Número de seguimientos a los planes de mejoramiento realizados	2	1 seguimiento en comité de acta de comité control interno	1.0	en reunion de comité de control interno se informo del seguimiento del PM, reporte alcaldia por vincuacion area ambienta, de igualmanera la
Capacitar a todo los funcionarios sobre la Metodología de administración de riesgos.		Riesgos de corrupción.	100%	1 socializacion de politca de administrqacion de riesgo	0.1	se ha actualizado politica de riesgo y actualizado matriz de riesgos de corrupción	
Identificación y valoración de los riesgos.		Matriz de Riesgos de corrupción con todos sus componentes.	100%	matriz de riesgo corrupción actualizadas por proceso	1.0	https://www.emersopo.co/wp-content/uploads/2017/09/MAPA-RIESGOS-DE-CORRUPCION-EMSERSOPO.pdf	
Incluir dentro de la Matriz de riesgos, la identificación de los riesgos de Fraudes y delitos electrónicos que estén latentes a presentarse en la entidad, Fraudes y delitos electrónicos que estén latentes a presentarse en la entidad.		Matriz de riesgos actualizada.	100%	matriz de riesgo corrupción actualizadas por proceso	50.0	https://www.emersopo.co/wp-content/uploads/2017/09/MAPA-RIESGOS-DE-CORRUPCION-EMSERSOPO.pdf	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMSERSOPÓ ESP"
VIGENCIA 2021



Justificación:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional, se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.

Objetivo General:

Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad

PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
Consulta y divulgación	generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.	Consultar la cartilla que me brinda los lineamientos sobre administración del riesgos emitida por el (DAFP)	Conocimiento y guía para la construcción de riesgos de corrupción de la EMSERSOPO.	100%	política de administración de riesgos actualizado	100.0	se actualiza política de administración de riesgo de conformidad con los lineamientos de guía de Función Pública
		Socialización de los riesgos a los funcionarios de la EMSERSOPO.	Presentación para el conocimiento de todos de los riesgos de corrupción que se encuentran latentes a presentarse en la entidad	100%	actualización de matriz de riesgos	10.0	pendiente socialización a todos los funcionarios de emsersopo
		Publicación en la página WEB de la EMSERSOPO con el fin de que toda la comunidad tenga conocimiento de la identificación y valoración de los Riesgos de corrupción.	Publicación en el link de transparencia	100%	1 Publicación	100.0	https://www.emsersopo.co/mapas-de-riesgo/
Monitoreo o revisión seguimiento		Seguimiento a las acciones contempladas dentro de la matriz de Riesgos.	Seguimiento a las acciones contempladas dentro de la matriz de Riesgos.	100%	1 actualización de matrices de riesgos	10.0	https://www.emsersopo.co/mapas-de-riesgo/
		Realizar seguimiento a las acciones de control establecidas para los riesgos de corrupción de mayor impacto	Verificar la efectividad de la acción ejecutada.	100%	1 Publicación	10.0	https://www.emsersopo.co/mapas-de-riesgo/
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible		Mantener actualizada la página Web y las redes sociales con información sobre obras proyectos, jornadas, entre otros, con calidad y Oportunidad.	Página web y redes sociales con información actualizada	100%	se realizan publicaciones de actividades	10.0	facebook emsersopo y alcaldía y página sopo



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMERSOPÓ ESP"
VIGENCIA 2021



Justificación:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional, se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.

Objetivo General:

Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad

PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
		Mantener actualizada a la comunidad sobre los servicios ofrecidos.	Publicar en la página web y redes sociales cada mes, mensajes alusivos a lo que hacemos y Somos.	100%	1 pagina actualizada	20.0	se publica de forma permanente las actividades de la empresa
		Publicación de informes de gestión.	Informes de gestión.	100%	publicados	100.0	https://www.emersopo.co/transparencia-2/informes-de-gestion/
Subcomponente 2 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas		Publicación de indicadores de control social.	Indicadores de control social	100%	sin avance para publicar	10.0	en proceso de actualización
		Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana	Publicar en la cartelera institucional mecanismos de participación	100%	sin avance para publicar	0.0	no se ha jecturado para el primer trimestre
		Realizar retroalimentación para afianzar los principios y valores establecidos en el código de integridad de la institución.	Retroalimentación y promoción código de integridad institucional.	100%	sin avance e primer trimstre	0.0	
		Promoción de la utilización de chats y redes sociales.	Divulgación herramientas de comunicación	100%		0.0	
Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		Análisis de informe de satisfacción de usuarios.	encuesta de satisfacción.	100%		0.0	
		Realizar seguimiento a las estadísticas de PQR.	Correos institucionales emitidos a responsables para oportunidad de mejora.	100%		0.0	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMERSOPÓ ESP"
VIGENCIA 2021



Justificación:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional, se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.

Objetivo General:

Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad

PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico		Medir el tiempo de ejecución de las ordenes de trabajo.	Informe de percepción.	100%	sin avance	0.0	
		Envío por media electrónica respuesta a las peticiones Quejas y Recursos que no requieran por normatividad respuesta física.	Respuesta emitida vía electrónica.	100%	se da respuesta a través del chat o mail de usuario	100.0	Por ausencia de atención presencial por emergencia sanitaria
		Contemplar dentro del plan de Capacitación de prevención de fraudes y delitos electrónicos.	Listado de asistencia	100%		0.0	
		Evaluar a los funcionarios mediante los compromisos adquiridos en la evaluación de Desempeño.	Rendimiento satisfactorio en atención al ciudadano	100%		0.0	
Normativo procedimental	y	Análisis de Informe de satisfacción de usuarios.	Calificador del servicio	100%		0.0	
Relacionamiento con el ciudadano	asegurar la respuesta los usuarios que interponen derechos de petición de forma personal y verbal	Atención personalizada para casos especiales	Respuesta personalizada a.	100%	0.0	0.0	0%
Lineamientos de Transparencia Activa		Revisar en el portal Web, la publicación de la información mínima, requerida de acuerdo a la Ley 1712 de 2014	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la Web actualizada	100%	0.0	0.0	0%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMERSOPÓ ESP"
VIGENCIA 2021



Justificación: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional, se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos. Objetivo General: Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad					PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
Lineamientos de Transparencia Pasiva	asegurar las publicaciones que se requiere para que la comunidad este enterada de las actividades de la empresa y garantizar su participación,	Seguimiento y control a los comunicados entrantes.	Indicador consultas escritas.	100%	0.0	0.0	control en area de secretaria, radicacion cuando es necesario
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información		Capacitar al personal involucrados en el manejo del módulo de administración de documentos, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta.	Listado de Asistencia.	100%	0.0	0.0	0%
Otras iniciativas	Retroalimentar a todos los funcionarios el código de integridad	Retroalimentación código de integridad a todos los funcionarios.	Seguimiento a compromisos adquiridos.	100%	0.0	0.0	0%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMERSOPÓ ESP"
VIGENCIA 2021



Justificación:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional, se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.

Objetivo General:

Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad

PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Facilitar el acceso a los servicios que brinda La Empresa de servicios publicos de Sopo, con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Porcentaje de actualización en los trámites inscritos en el SUIT	100%	100.0	100.0	https://www.emersopo.co/wp-content/uploads/2017/09/MAPA-RIESGOS-DE-CORRUPCION-EMERSOPO.pdf



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"EMERSOPÓ ESP"
VIGENCIA 2021



Justificación:
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional, se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.

Objetivo General:
Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad

PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
RENDICION DE CUENTAS	Promover el desarrollo de procesos de rendición de cuentas como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión.	seguimiento remisión de la información aplicativos SIA.	seguimiento informes rendidos aplicativo SIA.	2	0.0	0.0	0%
		Realizar seguimiento de los reportes de informes requeridos por la contraloría departamental dentro de los términos establecidos en el aplicativo SIA	Número de reporte de informes mensuales remitidos dentro del término establecido	2	0.0	0.0	0
	Socialización de avance en metas del PDM	publicar en la página web, los avances del PMD s	Número de publicaciones realizadas de forma semestral	100%	0.0	0.0	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.	Revisar el procedimiento de PQRS del La Empresa de Sopo	Número de procedimientos de PQRS revisados y actualizados	1	1.0	1.0	
		realizar informe PQRSF	implementación de informe Cuatrimestral de tratamiento de pqrs	100%	0.1	0.1	
		Mantener la ruta de atención al ciudadano y fortalecer los canales de atención ciudadana en un 100%	elaboración y publicación de formularios de pqr en la página web	100%	0.1	0.1	Se encuentra en adopción mediante acto administrativo.
		Actualizar la página web en un 100% con información actualizada sobre: - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Horarios y puntos de atención.	Procentaje de avance en la actualización de la página web sobre atención al ciudadano	100%	0.1	0.1	
		Realizar dos capacitaciones al año para desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos a todos funcionarios	Número de capacitaciones a los funcionarios públicos	2		0.0	

**Justificación:**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del Modelo de Integración Institucional , se incorporarán los lineamientos y actividades en los cuatro componentes estratégicos, que evidencian la función de la empresa de Servicios Públicos y su contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso y responsabilidad de los líderes de proceso establecidos.

Objetivo General:

Proporcionar las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción asociados a la prestación de los Servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, fortalece el desarrollo de estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad

PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 12 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
PUBLICACION GESTION CONTRACTUAL	Publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar	Manejo de redes sociales en el La Empresa en un 100%	Reporte de manejo de redes sociales internas y externas	1	0.5	0.5	se enviaron correos a los funcionarios que administran redes sociales con tiempos para el manejo de ellas siendo coadministradas por la oficina de prensa
		Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOPE- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad el 100% de los procesos contractuales	Porcentaje de procesos contractuales publicados en el SECOPE y/o página web de la empresa	100%	100%	100%	Se cuenta con información actualizada y publicada mensualmente en el sistema de información nacional SECOPE. Se puede evidenciar en la página web nacional.
		Promover la mejora continua de la prestación del servicio a los clientes internos y externos y los procesos del La Empresa de Sopó.	continuar con la Implementar el Modelo integrado de planeación y gestión en un 100%	Porcentaje de avance en la implementación del plan	1	1.0	1.0
					18.09		
Aprobado	Nombre: DAVID RODRIGO PRIETO GAMBOA Cargo: Gerente General						
Consolidación Seguimiento del plan	Nombre: MIRIAN HERCILIA MARTIN JIMENEZ Cargo: Jefe Oficina Control Interno						