



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					SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 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 generación de alarmas y 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 política de riesgo documentada	100.0	Se ha actualizado política de administración de riesgo identificada así GG PL-5 Versión: 8, vinculado al sistema de gestión 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 socialización de política de riesgo a los líderes de proceso
		Realizar seguimiento y publicar los planes de mejoramiento Institucionales	Número de seguimientos a los planes de mejoramiento realizados	100%	1 seguimiento en comité de acta de comité control interno	100.0	se remiten a la contraloría los avances del plan de mejoramiento auditoría 2019 e igualmente se elabora plan de mejoramiento que se aprueba, este corresponde a la vigencia 2020 modalidad revisión de cuenta.
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.		Capacitar a todo los funcionarios sobre la Metodología de administración de riesgos.	Riesgos de corrupción.	100%	1 socialización de política de administración de riesgo	1.0	se ha actualizado política 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-EMERSOPO.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-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

SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 DE 2021

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
Consulta y divulgación	elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.	Consultar la cartilla que me brinda los lineamientos sobre administración del riesgo emitida por el (DAFP)	Conocimiento y guía para la construcción de riesgos de corrupción de la EMERSOPO.	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 EMERSOPO.	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	50.0	pendiente socialización a los funcionarios de la aparte operativa de emersopó
		Publicación en la página WEB de la EMERSOPO 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.emersopo.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	1.0	https://www.emersopo.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	100.0	https://www.emersopo.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	100.0	se han realizado publicaciones de las actividades de la empresa por medio de facebook emersopo y alcaldía y página sope, igualmente fue creado boletín informativo mensual



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 contribución 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

SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 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	50.0	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		Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana	Publicar en la cartelera institucional mecanismos de participación	100%	0.00	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%	0.00	0.0	
		Promoción de la utilización de chats y redes sociales.	Divulgación herramientas de comunicación	100%		0.0	se ha publicado durante el semestre la utilización de pagos virtuales a través de la página web, donde se enseña a la ciudadanía como realizar sus pagos.
Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		Análisis de informe de satisfacción de usuarios.	encuesta de satisfacción.	100%	50.0	0.0	se realiza un informe de seguimiento de satisfacción de cliente
		Realizar seguimiento a las estadísticas de PQR.	Correos institucionales emitidos a responsables para oportunidad de mejora.	100%	50.0	0.0	se realiza el seguimiento por lo que se publican en la página web de la empresa
		Medir el tiempo de ejecución de las órdenes de trabajo.	Informe de percepción.	100%	sin avance	0.0	



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					SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 DE 2021		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico		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%		50.0	existe informe de satisfacción de ciudadanos, ya que no hay atención presencial, dado la no atención presencial.
Normativo y procedimental		Análisis de Informe de satisfacción de usuarios.	Calificador del servicio	100%		50.0	se ha realizado informe de satisfacción de usuarios que se realiza a través de la página web.
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.	100%	0.0	100.0	la atención presencial se da únicamente en casos de acuerdos de pagos realizados mediante solicitud a través del wasp establecido para ello
Lineamientos de Transparencia Activa	asegurar las publicaciones que se requiere para que la comunidad esté enterada de las actividades de la empresa y	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	100.0	se encuentra la información mínima y en leguaje claro, página web emsersopo.com
Lineamientos de Transparencia Pasiva		Seguimiento y control a los comunicados entrantes.	Indicador consultas escritas.	100%	0.0	100.0	control en área de secretaría, radicación cuando es necesario



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					SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 DE 2021		
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Objetivo	Actividades	Indicador	Meta	Cumplimiento del indicador	Cumplimiento	Observaciones
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	garantizar su participación,	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	100.0	se encuentra diligenciado formatos de seguimiento de los tiempos de mejora
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	100.0	se encuentra publicado en pagina web



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

SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 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 Sopó, 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

SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 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	6 seguimientos a través del aplicativo	50.0	se han realizado los seguimientos de SIA realizados en semestre
		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	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 de La Empresa de Sopo	Número de procedimientos de PQRS revisados y actualizados	1	1.0	1.0	se encuentra en ejecución teniendo en cuenta la contingencia se realiza por EASP
		realizar informe PQRSF	implementación de informe Cuatrimestral de tratamiento de pqrs	100%	0.1	100.0	se realizó informe semestral
		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	100.0	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.	Porcentaje de avance en la actualización de la página web sobre atención al ciudadano	100%	0.1	100.0	se encuentra actualizándose de forma permanente.
		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	



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

SEGUNDO SEGUIMIENTO JULIO 16 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	1.0	100.0	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 -SECOP- (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 SECOP y/o página web de la empresa	100%	100%	100%	Se cuenta con información actualizada y publicada mensualmente en el sistema de información nacional SECOP. Se puede evidenciar en la página web nacional.
MODELO INTEGRADO DE GESTION Y PLANEACION	Promover la mejora continua de la prestación del servicio a los clientes internos y externos y los procesos de 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	100.0	Se elaboró plan del sistema de gestión de calidad y su integración con los otros sistemas de gestión de calidad

50.46

Aprobado	Nombre: DAVID RODRIGO PRIETO GAMBOA Cargo: Gerente General
Consolidación Seguimiento del plan	Nombre: MIRIAN HERCILIA MARTIN JIMENEZ Cargo: Jefe Oficina Control Interno 