

## INFORME DE EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

La Unión, 30 de Abril de 2018.

**Elaborado y Aprobado por: Hernán Darío Cardona Atehortua, Gerente**

**OBJETIVO(S): Realizar la evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Vigencia 2018, primer cuatrimestre.**

La Empresa de Servicios Públicos de La Unión (Ant)- **LA UNIÓN S.A. E.S.P.**, teniendo en cuenta los lineamientos consagrados en la Ley 1474 de 2011 y en consonancia con su objetivo de fortalecimiento institucional, ha diseñado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, adoptado mediante Resolución N° 064 Marzo 3 de 2017, aplicable a los procesos y procedimientos del quehacer diario de la entidad.

A continuación se presenta el proceso de evaluación, verificación, seguimiento y control a las acciones contempladas en las 5 estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, a abril 30.

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	Definición de política de administración del riesgo institucional donde se incluyan los lineamientos para la administración del riesgo institucional y anti-corrupción.	Política administración del riesgo adoptada	Política adoptada y publicada	Gerencia	Segundo trimestre	SI	100%	La política no está actualizada ni publicada en la pagina Web.
CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	Identificación de los riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos adoptada	Todas las dependencias responsables de los procesos	Abril 30 de 2018	SI	100%	El mapa de riesgos está publicado en la Web - de la Entidad.
	Estandarización del mapa de riesgos institucionales	Mapa de riesgos institucional	Matriz de riesgos adoptada por procesos/ No de procesos establecidos	Gerencia	Abril 30 de 2018			
	Publicación en página Web	Plan Anticorrupción Publicado en página web de la entidad	Mapas de riesgos anticorrupción publicada	Gerencia	Abril 30 de 2018			

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
CONSULTA Y DIVULGACIÓN DEL MAPA ANTICORRUPCIÓN	Monitoreo	Formato de seguimiento periódico (3 en la vigencia)	Seguimientos publicados/ No de seguimientos solicitados	Gerencia General en funciones de Oficina de Control Interno	Diez primeros días hábiles de Mayo, Septiembre y Diciembre de la vigencia.	SI	33.33%	En el Mes de Mayo se realizó seguimiento, el presente es el del mes de septiembre

## COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
IDENTIFICACION DE TRAMITES	Actualización de los trámites y servicios de la entidad	Inventario de trámites y servicios actualizado	Inventario de tramites actualizado	Gerente - Personal administrativo	Abril 30 de 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema
PRIORIZACION DE TRAMITES	Evaluación de los trámites y servicios susceptibles de automatización	Listado de tramites a automatizar	Tramites susceptibles de automatización / # total de tramites	Gerente	Abril 30 de 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema
RACIONALIZACION DE TRAMITES	Racionalización de los trámites y servicios susceptibles de ser racionalizados según la ley	Tramites racionalizados	Tramites racionalizados / # total de tramites	Gerente	Mayo 15 de 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
RETROALIMENTACION SUIT	Actualización de los trámites y servicios en el SUIT	Tramites racionalizados y publicados en el SUIT	No de tramites publicados en el SUIT/ No de tramites racionalizados	Gerente	Julio 15 de 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema
SEGUIMIENTO	Revisión de página del SUIT	Reporte del SUIT	Informes reportados con avance del plan anticorrupción / No de informes a reportar	Gerencia General en funciones de Oficina de Control Interno	Julio 15 de 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema

### COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
EVALUATIVO	Adelantar la evaluación de rendición de cuentas de vigencia anterior	Balance del estado del proceso de Rendición de Cuentas del periodo anterior debidamente publicado en la pagina	Informe de evaluación de rendición de cuentas de vigencia anterior publicado	Gerencia	Febrero 15 de cada año	SI	100%	La Empresa pública permanentemente, la información relacionada con su quehacer y el desarrollo de sus planes y programas. Esta información se puede observar en la Página Web, <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a>

TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
<b>POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Establecer el diseño de la estrategia para el proceso de Rendición de Cuentas de la vigencia 2018.	Estrategia establecida para rendición de cuentas 2018.	No de actividades realizadas / No de actividades establecidas	Gerencia	Tercer trimestre	<b>NO</b>	<b>0%</b>	Procedimiento de rendición de cuentas, establecido en calidad: calidad unión/ procesos/ comunicaciones/procedimientos para realizar en el tercer trimestre del 2018
<b>INFORMACION DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE</b>	Divulgación de la información de forma sencilla, clara y concisa para el mejor entendimiento de la ciudadanía. A través de los medios de comunicación de acuerdo a lo dispuesto en la ley de transparencia y difusión de la gestión.	Cumplimiento de difusión de información ley de transparencia	Información difundida / información a difundir de acuerdo lineamientos de ley de transparencia	Gerencia	Abril 30 de 2018	<b>SI</b>	<b>100%</b>	La Empresa pública permanentemente, la información relacionada con su quehacer y el desarrollo de sus planes y programas. Esta información se puede observar en la Página Web, <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a>
<b>CANALES DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	Establecer y utilizarlos canales de comunicación que deben ser usados para dirigirse o para interactuar con cada grupo de ciudadanos, usuarios como Redes Sociales	Espacios de diálogo con la comunidad habilitados	No de espacios habilitados/ canales de comunicación	Gerencia	Abril 30 de 2018	<b>SI</b>	<b>100%</b>	Se tiene canales establecidos para interactuar con la comunidad, los cuales son: <b>Página Web:</b> <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a> Facebook: Esp Launión, y la continua atención a PQRS

TERCER COMPONENTE : RENDICIÓN DE CUENTAS						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
<b>EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	Evaluación de las acciones y procesos de rendición de cuentas y publicación del mismo en la página WEB.	Evaluaciones realizadas por rendición de cuentas	No Evaluación realizada / No de rendición de cuentas	Gerencia	Abril 30 de 2018	SI	100%	La Empresa pública permanentemente, la información relacionada con su quehacer y el desarrollo de sus planes y programas. Esta información se puede observar en la Página Web, <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a>
	Elaboración del plan de mejoramiento en base a acciones y recomendaciones de la comunidad en página web.	Plan de mejoramiento	Porcentaje de ejecución del Plan de mejoramiento	Gerencia	Abril 30 de 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema

#### COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
<b>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Fortalecer el área de atención al usuario a través de adecuación de espacios y evaluación de medios a emplear para	Inventario y uso efectivo de medios para la difusión de la gestión institucional.	Archivo de identificación de medios de difusión de la entidad y operación de los mismos	Gerente	Abril 30 de 2018	SI	100%	Procedimiento de rendición de cuentas, establecido en calidad: calidad unión/ procesos/ comunicaciones/procedimientos

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
	optimizar la difusión de la gestión institucional	Espacio de atención al usuario	Identificación de espacio de atención al usuario en la infraestructura física de la entidad	Gerente	Abril 30 de 2018	SI	100%	Espacio de Atención al Cliente habilitado en las instalaciones de La Empresa
<b>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	Adecuación de programa de correspondencia para control de trámites.		Programa que este puesto en funcionamiento	Gerente	Diciembre 30 de 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema
<b>TALENTO HUMANO</b>	Fortalecer las competencias del personal a cargo del área de atención al usuario	Capacitación en temas de atención al usuario	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	Gerencia-Coordinación Administrativa	Abril 30 de 2018	SI	100%	Capacitaciones establecidas en el Plan de Capacitaciones de la Empresa
	Formular y socializar protocolos de atención al usuario	Protocolos formulados y socializados	Documento formulado y Socializado	Gerencia-Coordinación Administrativa	Diciembre 2018	NO	0%	No se reportan avances en este tema
<b>RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	Realizar encuesta anual de percepción del servicio	Encuesta realizada y analizada	Encuesta realizada/ encuesta programada	Gerencia-Coordinación Administrativa	Cuarto trimestre de 2018	NO	0%	Encuesta realizada y socializada con los empleados de la Empresa

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
		Plan de mejoramiento establecido	Porcentaje de ejecución del Plan de mejoramiento	Gerencia		NO	0%	No se reportan avances en este tema

### COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Identificación de población	Caracterización de información de usuarios	Encuesta realizada/ encuesta programada	Gerencia-	Diciembre 2018	NO	0%	No Se han caracterizado viviendas del Municipio
	Aplicación del instrumento de recolección	Instrumento aplicado	Informe de Análisis de la información	Director Operativo		NO	0%	No se reportan avances en este tema
	Automatizar y analizar la información	Informe de encuesta				NO	0%	No se reportan avances en este tema
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	Establecer link enlace de Ley 1712 Transparencia y Acceso a la Información de la	Link habilitado en página web	Medios de comunicación establecidos de acuerdo a resultado de la encuesta	Gerencia	Abril 30 de 2018	SI	100%	Se establece LINK en la página WEB

QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
	Entidad, Publicar información mínima requerida por Ley de transparencia	Publicación cargada en pagina	Publicación realizada de la información / total de información requerida	Gerencia - Encargado de cargue en página web	Abril 30 30 de 2018	SI	100%	La Empresa pública permanentemente, la información relacionada con su quehacer y el desarrollo de sus planes y programas. Esta información se puede observar en la Página Web, <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a>
	Responder a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley y los publica en la página web	Establecimiento de formatos de gestión y realizar su cargue y publicación en página web	Instrumentos de gestión pública cargados y publicados en página web	Gerencia - Encargado de cargue en página web	Abril 30 de 2018	SI	100%	La Empresa pública permanentemente, la información relacionada con su quehacer y el desarrollo de sus planes y programas. Esta información se puede observar en la Página Web, <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a>
<b>ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	Elaborar informe semestral de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, art. 76, para recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	Informe semestral de PQR' s publicado y con plan de mejoramiento propuesto	Informes presentados / informes requeridos	Coordinación Financiera y Comercial	Julio y diciembre de 2018	NO	0%	Informe de PQR a junio 30 de 2018

QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
<b>CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</b>	Establecer medios de comunicación con criterios de accesibilidad	Medios definidos y en ejecución de acuerdo a encuesta de caracterización de la información de medios	# de medios habilitados con criterios de accesibilidad	Gerencia - Encargado de cargue en página web	Abril 30 de 2018	SI	100%	Se tiene canales establecidos para interactuar con la comunidad, los cuales son: <b>Página Web:</b> <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a> Facebook: Esp Launión, y la continua atención a PQRS
<b>MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	Realizar seguimiento semestralmente a cada una de las dependencias encargadas de alimentar la información contenida en el esquema de publicación adoptado por la empresa	Seguimientos realizados	# de seguimientos realizados / No de seguimientos programados	Gerencia en su rol de control interno	Semestral	NO	0%	La Empresa pública permanentemente, la información relacionada con su quehacer y el desarrollo de sus planes y programas. Esta información se puede observar en la Página Web, <a href="http://www.launionsaesp.com.co">www.launionsaesp.com.co</a>
	Realizar seguimiento a solicitudes de la empresa	Seguimientos realizados a la solicitud de información	Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad competente.	Gerente	Todo el 2018	SI	100%	Informe de PQR a junio 30 de 2018

QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2018		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	LOGRO	% AVANCE	OBSERVACIONES
			Tiempo de respuesta de cada solicitud.	Asistente de facturación y servicio al cliente		SI	100%	En cumplimiento de la Ley 142 de 1994 la Empresa cuenta con una oficina permanente para que los usuarios interpongan sus peticiones, quejas y recursos. Estas solicitudes están siendo resueltas en un tiempo promedio máximo de 5 días
			No de solicitudes en las cuales se negó el acceso a información.	Asistente de facturación y servicio al cliente		SI	100%	Oficios de independencia se han entregado satisfactoriamente a los usuarios 45, de los cuales 31 han generado la factibilidad de servicios lo que corresponde al 68,8% de los oficios entregados.

## **RECOMENDACIONES**

- Se debe actualizar y publicar la política de Administración del riesgo.
- Se debe realizar la actualización del Decreto 4669 de 2005 para estandarizar la presentación de nuevos trámites por parte de las entidades y ampliar las competencias de los empleados de La Empresa en la aprobación de los mismos.
- Se deberá realizar seguimiento a la Ley de transparencia (GEL), para poder tener la totalidad de la información en el componente MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
- Se debe realizar la caracterización de usuarios.
- Se debe realizar los protocolos de atención a los usuarios.

Atentamente,



---

**HERNÁN D. CARDONA ATEHORTUÁ**  
**Gerente General.**