

**TERCER INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023**

La Unión,

Elaborado por: Verónica Botero Muñoz - Contratista
Aprobado por: Orlando de Jesús Zuluaga Tobón, Gerente

OBJETIVO(S): Realizar la evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Vigencia 2023.

La Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.- LA UNION 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 aplicable a los procesos y procedimientos del quehacer diario de la entidad para la vigencia 2023.

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 Diciembre 31 de 2023.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION					SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1: Política de Administración del Riesgo	Validar el cumplimiento de los componentes que contiene la política de administración del riesgo institucional	Informe	Gerencia	I TRIMESTRE	SI	100%	Se realiza seguimiento a la política y matriz

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION					SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 2: Actualización del mapa de riesgos anticorrupción	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Todas las dependencias	I TRIMESTRE	SI	100%	El mapa de riesgos de corrupción y el plan anticorrupción se crearon y publicaron en la Página Web de la Entidad.
SUBCOMPONENTE 3: Consulta y divulgación	Socializar el Plan Anticorrupción con los funcionarios de la entidad	Plan Anticorrupción Socializado en la entidad	Gerencia	II TRIMESTRE	SI	100%	
	Divulgar a los grupos de interés el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción Publicado en la Página Web	comunicaciones	II Y III TRIMESTRE	SI	100%	
SUBCOMPONENTE 4: Monitoreo y revisión	Monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los responsables de los procesos y si es necesario, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Mapa de Riesgos de Corrupción Vigente	Todas las dependencias responsables de los procesos	Toda la vigencia	SI	100%	Se realiza seguimiento al mapa de riesgos cuatrimestralmente, siendo el primero con corte a 31 de diciembre.
SUBCOMPONENTE 5: Seguimiento	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Realizar 3 seguimientos al año	Gerencia	30 de Abril- 31 de Agosto- 31 de Diciembre	SI	100%	Se realiza seguimiento al mapa de riesgos cuatrimestralmente, siendo el primero con corte a 31 de diciembre

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES					SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1: Racionalización de Trámites	Racionalización de los trámites y servicios susceptibles de ser racionalizados según la ley	Trámites racionalizados	Asistente de facturación y atención al ciudadano	II TRIMESTRE	SI	100%	Se cuenta con la identificación de trámites de los cuales no se ha evidenciado la necesidad de su racionalización
SUBCOMPONENTE 2: Seguimiento al SUIT	Actualización de los trámites y servicios en el SUIT	Trámites racionalizados y publicados en el SUIT	Asistente de facturación y atención al ciudadano	IV TRIMESTRE	SI	100%	Los trámites vigentes de la entidad se encuentran publicados en el SUIT.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2023		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgar la información referente a la gestión institucional 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	Difundir la información descrita en la ley de transparencia en un 100%	Todas las dependencias.	VIGENCIA 2023	SI	100%	La empresa publica periódicamente la información descrita en la ley de transparencia oportunamente en su página web y redes sociales. www.launionaesp.com
	Publicar la información asociada a la gestión contractual	Procesos contractuales publicados en un 100%	Secretaría General	VIGENCIA 2023	SI	100%	Se publica la información contractual completa en la página web de acuerdo a la ley de transparencia, en gestión

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2023

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
							transparente y en el SECOP
	Publicar en la página web de la empresa el informe de ejecución del plan de acción vigencia 2023.	Publicaciones realizadas	Gerencia - Comunicaciones	I Trimestre	SI	100%	En la página web de la empresa www.launionsaesp.com se publican los seguimientos realizados al plan de acción y su cumplimiento. Se han realizado los seguimientos pero falta su publicación.
	Realizar la rendición de cuentas a la comunidad en espacio público	Evento realizado	Gerencia	I Trimestre –IV trimestre	SI	100%	La rendición de cuentas pública se realizó en el mes de Diciembre.
SUBCOMPONENTE 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Uso de medios de comunicación para informar a la comunidad la gestión de la empresa y responder sus inquietudes.	Utilizar redes sociales, videos en línea, programas radiales y cualquier otro medio de comunicación para informar a la comunidad y responder sus inquietudes.	Comunicaciones	Vigencia 2023	SI	100%	Se difunden noticias, eventos y convocatorias de la empresa por medio de redes sociales y a través de la página web.
SUBCOMPONENTE 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Motivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Invitar a la comunidad a la rendición de cuentas vigencia 2023 a través de redes sociales, cuñas radiales, perifoneo	Gerencia - Comunicaciones	IV Trimestre	SI	100%	Este espacio se presentó en el último trimestre del año en conjunto con la Administración Municipal a través de redes sociales y espacios abiertos al público.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE 2023		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1: Fortalecimiento de los canales de atención.	Hacer seguimiento al procedimiento de atención al usuario y verificar su cumplimiento.	Informe de seguimiento	Director Administrativo y Contable-Asistente de facturación y atención al ciudadano	Vigencia 2023	SI	100%	Se realiza seguimiento trimestral a la atención de PQRS y los tipos de quejas y reclamos presentados con el fin de mejorar la atención al ciudadano.
	Actualizar y socializar protocolos de atención al usuario.	Protocolos Actualizados y socializados	Director Administrativo y Contable - Asistente de Facturación y Atención al Ciudadano - Secretaria General	II Trimestre	NO	0%	A la fecha, no se ha actualizado las políticas y protocolos.
SUBCOMPONENTE 2: Talento Humano	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Informe sobre resultados de la encuesta realizada a los usuarios sobre la atención recibida.	Director Administrativo y contable	III Trimestre	SI	100%	Se realizó evaluación de desempeño laboral en el mes de Diciembre y se archiva en cada hoja de vida.
SUBCOMPONENTE 3: Normativo y Procedimental.	Elaborar informes de seguimiento trimestrales a las PQRS que ingresan a la entidad.	Informes de Seguimiento o documentos	Gerencia.	Vigencia 2023	SI	100%	Estos seguimientos se realizan con una periodicidad trimestral.
	Actualizar la normatividad referente al proceso.	Nomograma actualizado	Asistente de Facturación y Atención al Usuario - Secretaria general	II Trimestre	NO	0%	El normograma es actualizado en todos sus procesos, incluyendo el de atención ciudadana.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

**SEGUIMIENTO 31 DE AGOSTO DE
2023**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 45: Relacionamiento con el ciudadano.	Realizar una encuesta anual de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	Encuesta realizada y analizada	Director Administrativo y Contable	IV Trimestre	NO	0%	No se ha realizado encuesta de satisfacción.
	Documentar los resultados de la encuesta y establecer planes mejora con base en los resultados y en las recomendaciones de la ciudadanía	Resultados de la encuesta y plan de mejora documentados.	Director Administrativo y Contable	IV Trimestre	NO	0%	No se ha realizado encuesta de satisfacción.

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

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2023

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1: Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar link enlace de la Ley 1712 Transparencia y Acceso a la información de la Entidad y publicar allí la información mínima requerida por la Ley de Transparencia	Link de transparencia habilitado en la página Web con la información de la entidad requerida	Comunicaciones	Vigencia 2023	SI	100%	En la página web de la entidad se mantiene actualizada la información del link de transparencia.
SUBCOMPONENTE 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	Responder a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la Ley.	Responder el 100% de las solicitudes de acceso a la Información que recibe la entidad.	Director Administrativo y Contable- Gerencia- Secretaria General- Asistente de facturación y atención al ciudadano	Vigencia 2023	SI	100%	Se atienden todas las solicitudes de información presentadas dentro de los términos legales.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

SEGUIMIENTO 31 DE DICIEMBRE DE 2023

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Actualización y continuación con los procesos de gestión documental. Realizar los ajustes en la Página WEB para cumplir con los criterios de accesibilidad y así cumplir con la NTC 5854. Realizar seguimiento semestralmente a cada una de las dependencias encargadas de alimentar la información contenida en el esquema de publicación adoptado por la empresa.	Revisar y actualizar si es necesario el Programa de Gestión Documental-PGD	Secretaria General-Archivo	III Trimestre	NA	-	No se ha presentado la necesidad de actualizar el PGD actual.
		Plan Institucional de Archivos PINAR revisado y actualizado de ser necesario.	Secretaria General-Archivo	III Trimestre	SI	100%	El PINAR fue revisado y se determino que no es necesario actualizarlo.
		Tablas de retención documental TRD publicadas.	Secretaria General-Archivo	III Trimestre	SI	100%	Las TRD de cada proceso de la entidad se encuentran publicadas en la página web de la entidad www.launionesaesp.com en la sección de transparencia.
		Cuadro de Clasificación Documental CCD publicado	Secretaria General-Archivo	III Trimestre	SI	100%	El CCD de cada proceso de la entidad se encuentra publicado en la página web de la entidad www.launionesaesp.com en la sección de transparencia.
		Inventarios documentales publicados y Actualizados	Secretaria General-Archivo	III Trimestre	SI	80%	El inventario documental se encuentra actualizado al 80% pero no se tiene publicado.
SUBCOMPONENTE 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad	Realizar los ajustes en la Página WEB para cumplir con los criterios de accesibilidad y así cumplir con la NTC 5854	Página Web actualizada entorno a la NTC 5854	Gerencia-Asistente administrativa	III Trimestre	SI	70%	Se actualiza la página web con los criterios de accesibilidad y los mecanismos de transparencia.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionesaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!

RECOMENDACIONES

- Se deben identificar los trámites susceptibles a automatizar y racionalizar con el fin de mejorar el servicio a los usuarios.
- Se debe crear un programa de correspondencia para el control de trámites.
- Realizar revisión, seguimiento y dado el caso actualización de las políticas incluidas dentro de los 5 componentes estratégicos del plan anticorrupción para La Empresa de Servicios Públicos La Unión S.A. E.S.P. para la vigencia 2023.
- Mantener un plan de contingencia vigente para la operación continua y correcta de la página web junto con el proveedor de licencia y hosting de la misma.p

Atentamente,

Verónica Botero Muñoz
VERÓNICA BOTERO MUÑOZ
Contratista Fortalecimiento Institucional

Elaboró: Verónica Botero Muñoz- Contratista fortalecimiento institucional.

Calle 10 N°.10-36 TEL: 556 16 50 La Unión – Antioquia.

e- mail: esp@launion-antioquia.gov.co

Sitio web: www.launionsaesp.com

¡Más cerca de ti y de tu hogar!