



PRIMER INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025

OBJETIVO(S): Realizar evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2025

La Empresa de Servicios Públicos 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 presente plan anticorrupción aplicable a los procesos y procedimientos del quehacer de la entidad para la vigencia del 2025.

A continuación, se presenta el proceso de evaluación, verificación, seguimiento y control a las acciones contempladas en los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a abril 30 de 2025.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION					SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE 2025		
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	Vigencia 2025	SI	33.3%	Se realiza seguimiento a la política y matriz de riesgos
	Socializar la política de administración del riesgo institucional	Política de administración del riesgo socializada	Gerencia	II Trimestre	SI	100%	El mapa de riesgos y la política de administración del riesgo se publicaron en la página web de la entidad
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, socializaron y publicaron en la página web de la empresa.
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%	


COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE 2025

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
	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	33.3%	Se realizó seguimiento al mapa de riesgos cuatrimestralmente.
SUBCOMPONENTE 5: Seguimiento	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Realizar 3 seguimientos al año	Gerencia	30 de abril- 31 de agosto- 31 de diciembre	SI	33.3%	Se realizó el seguimiento del primer cuatrimestre del año 2025

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE 2025

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1: Racionalización de Trámites	Realizar la racionalización de los trámites de la Empresa	Trámites racionalizados	Contratista MIPG	Toda la vigencia	SI	25%	Se están realizando las hojas de vida de trámites con el fin de publicarlas en la página web.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionaesp.com

Empresa de Servicios Públicos de La Unión



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE
2025

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OSERVACIONES
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 2025	SI	33.3%	La empresa publica periódicamente la información descrita en la ley de transparencia oportunamente su página web y redes sociales. www.launionsaesp.com
	Publicar la información asociada a la gestión contractual	Procesos contractuales publicados en un 100%	Secretaria General	Vigencia 2025	SI	33.3%	Se publica la información contractual completa en página web acuerdo a la ley de transparencia, en gestión transparente y en el SICOP
	Publicar en la página web de la empresa el informe de ejecución del plan de acción vigencia 2025.	Publicaciones realizadas	Gerencia - Comunicaciones	Toda la vigencia	SI	25%	Se publicaron los seguimientos a la ejecución del plan de acción vigencia 2025, en la página web de la empresa
SUBCOMPONENTE 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la rendición de cuentas a la comunidad en espacio publico	Evento realizado	Gerencia	I Trimestre - IV trimestre	NO	0%	La rendición de cuentas a la comunidad se realizó en el mes de Abril.
	Uso de medios de comunicación para informar a la comunidad la gestión de la empresa y	Utilizar redes sociales, videos en línea, programas radiales y	Comunicaciones	Vigencia 2025	SI	33.3%	Se difunden noticias, eventos y convocatorias de la empresa por medio de redes sociales y a través de la

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión



COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE
2025

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OSERVACIONES
	responder sus inquietudes.	cualquier otro medio de comunicación para informar a la comunidad y responder sus inquietudes.					página web.
	Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal	Evento realizado	Todas las dependencias	Febrero, mayo y agosto	SI	33,3%	Se realizó el cuestionario enviado por parte del Concejo Municipal en el mes de febrero.
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 de la vigencia 2025 a través de redes sociales, cuñas radiales, perifoneo	Gerencia Comunicaciones	IV Trimestre	NO	0%	Aun no se realiza este espacio de rendición de cuentas
SUBCOMPONENTE 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar la Evaluación y retroalimentación de la estrategia de rendición de cuentas	Evaluación realizada	Contratista MIPG	Abril	NO	0%	Aun no se realiza este espacio de rendición de cuentas

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionsaesp.com

Empresa de Servicios Públicos de La Unión



CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE 2025		
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	Directora Administrativa, Financiera y Contable - Asistente de facturación y atención al ciudadano	Vigencia 2025	SI	25%	Se ha realizado seguimiento a la atención de PQRS y los tipos de quejas y reclamos presentados con el fin de mejorar la atención al ciudadano
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.	Directora Administrativa, Financiera y Contable	III Trimestre	NO	0%	Aún no se realiza esta evaluación.
	Incluir la temática de cultura de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación	Servidores públicos capacitados	Talento Humano	I Trimestre	NO	0%	No se incluyó este tema en el Plan Institucional de Capacitación
SUBCOMPONENTE 3: Normativo y Procedimental.	Mantener y actualizar la Política de Tratamiento de Datos Personales	Política de Tratamiento de Datos Personales actualizada	Asistente de Facturación y Atención al Usuario - secretaria general	II Trimestre	NO	0%	No se ha revisado la Política de tratamiento de datos
	Actualizar la normatividad referente al proceso.	Nomograma actualizado	Asistente de Facturación y Atención al Usuario - secretaria general	II Trimestre	SI	33.3%	El normograma es actualizado en todos sus procesos, incluyendo el de atención ciudadana.





COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE
2025

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 4: Relacionamiento con el ciudadano.	Atender oportunamente las PQRS	PQRS debidamente resueltas	Asistente de Facturación y Atención al Usuario	Toda la vigencia	SI	25%	Se han atendido debidamente las PQRS
	Elaborar informes de seguimiento trimestrales a las PQRS que ingresan a la entidad.	Informes de Seguimiento documentados	Gerencia.	Vigencia 2025	SI	25%	Se realizó el informe de seguimiento a las PQRS en la vigencia 2025
	Realizar una encuesta anual de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	Encuesta realizada y analizada	Directora Administrativa, Financiera y Contable	IV Trimestre	SI	25%	En la página web de la empresa se encuentra una encuesta de satisfacción al ciudadano. Sin embargo, es importante promocionar su diligenciamiento en redes sociales
	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	Directora Administrativa, Financiera y Contable	IV Trimestre	SI	25%	No se cuenta con respuestas para la vigencia



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

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					SEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE 2025		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
SUBCOMPONENTE 1: Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar link de 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 2025	SI	33,3%	En la página web de la entidad se mantiene actualizada la información del link de transparencia. https://www.launion.esp.com/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/
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.	Directora Administrativa, Financiera y Contable-Gerencia-secretaria general-Asistente de facturación y atención al ciudadano	Vigencia 2025	SI	33,3%	Se atienden todas las solicitudes de información presentadas dentro de los términos legales
SUBCOMPONENTE 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Actualización y continuación de los procesos de gestión documental	Revisar y actualizar si es necesario el Programa de Gestión Documental-PGD	Secretaria General-Archivo	III Trimestre	NO	0%	No se ha realizado actualización del del PGD
		Plan Institucional de Archivos PINAR revisado y actualizado de ser necesario.	Secretaria General- Archivo	III Trimestre	NO	0%	No se ha realizado actualización del PINAR

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launion.esp.com

Empresa de Servicios
Públicos de La Unión

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIONSEGUIMIENTO 30 DE ABRIL DE
2025

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA DA	SE LOGRÓ	%	OBSERVACIONES
		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 (https://www.launionesaesp.com) en la sección de transparencia.
		Cuadro de Clasificación Documental CCD publicado	Secretaria General- Archivo	III Trimestre	SI	100%	Los CCD de cada proceso de la entidad se encuentran publicadas en la página web de la entidad (https://www.launionesaesp.com) en la sección de transparencia.
		Inventarios documentales publicados y Actualizados	Secretaria General-Archivo	III Trimestre	NO	0%	El inventario documental se encuentra actualizado hasta abril de 2023. Para la presente vigencia no se encuentra documentado.
SUBCOMPONENTE 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad	Realizar los ajustes en la Página WEB para atender a 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	33,3%	Se actualiza la página web con los criterios de accesibilidad y los mecanismos transparencia.

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.

604 556 16 50

esp@launion-antioquia.gov.co

Calle 10 N°.10-36

@launionesp

www.launionesaesp.com

Empresa de Servicios Públicos de La Unión



RECOMENDACIONES

- Se deben identificar los trámites susceptibles a automatizar y racionalizar con el fin de mejorar el servicio a los usuarios.
- Se debe seguir con la actualización y continuación de los procesos de gestión documental.
- Actualizar políticas, normatividad y protocolos requeridos.
- Realizar una encuesta anual de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad





CESAR AUGUSTO GOMEZ NARANJO
Gerente


Elaboró: Adriana Osorio Betancur - Contratista MIPG
Aprobó: Cesar Augusto Gomez Naranjo - Gerente

Empresa de Servicios Públicos de La Unión S.A. E.S.P.


 604 556 16 50

 esp@launion-antioquia.gov.co

 Calle 10 N°.10-36

 @launionesp

 www.launionsaesp.com

 Empresa de Servicios
Públicos de La Unión