PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TOCANCIPÁ S.A. ESP**
Vigencia: SEGUNDO CUATRIMESTRE MAYO-AGOSTO 2022
Fecha publicación: **10 DE SEPTIEMBRE DE 2022**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 1			
Componente 1:	**Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**					**Fecha seguimiento:**		30/04/2022	
Subcomponente:	**Item**	**Objetivos y Actividades:**	**Meta:**	**Responsable:**	**Fecha programada** Señale la fecha en que se proyecta el cumplimiento de la actividad.	**Actividades programadas:** Corresponde al número de actividades programadas.	**Actividades cumplidas:** Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.	**% de avance por objetivo**: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.	**Observaciones:** Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento.
Subcomponente 1	**1**	Política de Administración de Riesgos organizacionales y de Corrupción				**2**	**2**	**100%**	
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	**1.1**	Revisión y actualización de la Política de administración del riesgo de corrupción	Política de Administración del riesgo de corrupción. 100%	Subgerente Administrativo/Profesional al S.G.C y el MIPG/ Jefe de la Oficina de Control Interno.	30/04/2022	x	x		Se realiza la actualización de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, conforme a la Versión 5
	1.2	Divulgar la Política de administración del riesgo de Corrupción a traves de la pagina web micrositio transparencia.	Política Socializada 100% Comunicación externa	Jefe de la Oficina de Control Interno/ Subgerente Administrativo/Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG/	30/05/2022	x	x		Se divulga en link de transparencia, matriz de riesgos, la Política de administración del riesgo de Corrupción vigencia 2022 y se remite a los funcionarios a través de correo institucional
Subcomponente 2	**2**	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción				**3**	**3**	**100%**	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	**2.1**	Capacitar y sensibilizar la metodología de administración de riesgos.	Listado de asistencia. 100%	Jefe de la Oficina de Control Interno/Profesional S.G.C	30/06/2022	x	x		Se realiza capacitación y sensibilización sobre la metodología de administración de riesgos el día 13 de mayo de 2022.
	2.2	Realizar identificación, evaluación y valoración de los riesgos.	Mapas de riesgos de corrupción con todos sus componentes.100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	30/07/2022	x	x		En la página web de la ESPT se encuentra publicada el mapa de riesgos institucionales, y mapa de riesgos de corrupción consolidado, con vigencia 2022.
	2.3	Validar y consolidar el Mapa de riesgos Institucional.	Mapa de riesgos Institucional actualizada. 100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	30/08/2022	x	x		En la página web de la ESPT se encuentra publicada el mapa de riesgos institucionales, y mapa de riesgos de corrupción consolidado, con vigencia 2022.

Subcomponente 3	**3**	Garantizar una adecuada identificación y valoración de los riesgos de corrupción.				**4**	**4**	**100%**	
Consulta y divulgación	**3.1**	Consultar la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas	Conocimiento y guía para la construcción de riesgos de corrupción de la ESPT. 100%	Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG/ Profesional de Prensa y Comunicaciones	30/08/2022	x	x		La actualización de la Política de Administración del Riesgos de la ESPT. Se tuvo como base la Guía para la administración del Riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 5. Además se realiza capacitación sobre la Guía de Riesgos a los líderes de procesos.
	3.2	Publicar para consulta ciudadana la propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Comunicación interna, Listado de asistencia.100%	Subgerente Administrativo/Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	31/01/2022	x	x		Se carga a la página Web de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá, en el link de Transparencia, la propuesta de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2022, para la consulta de todos los ciudadanos.
	3.3	Socialización de los riesgos a los funcionarios de la ESPT.	Comunicación interna, Listado de asistencia.100%	Subgerente Administrativo/Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	30/08/2022	x	x		Se realiza capacitación y sensibilización sobre la metodología de administración de riesgos el día 13 de mayo de 2022.
	3.4	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada y publicada en la pagina web	Mapa de riesgos Institucional publicada 100%	Subgerente Administrativo/Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	30/08/2022	x	x		En la página web de la ESPT se encuentra publicada el mapa de riesgos institucionales, y mapa de riesgos de corrupción consolidado, con vigencia 2022.
Subcomponente 4	**4**	Tomar acciones de mejoramiento correspondientes para evitar la materialización de los riesgos de corrupción				**1**	**0**	**0%**	
Monitoreo o revisión	**4.1**	Realizar seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción consolidado/Controles verificados, con el fin de evitar su materialización.	Seguimiento a las acciones contempladas dentro de los mapas de riesgos. 100%	Jefe de la Oficina de Control Interno/Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG	30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
Subcomponente 5	**5**	Seguimiento a la ejecución del cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas				**1**	**0**	**0%**	
Seguimiento	**5.1**	Realizar seguimiento a las acciones de control establecidas para los riesgos de corrupción de mayor impacto.	Verificar la efectividad de la acción ejecutada. 100%	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG /Jefe de la Oficina de Control Interno.	30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
ccc **Componente 2:**		**Estrategia Anti trámites**				**Fecha seguimiento:**			
Subcomponente		**Objetivos y Actividades**	**Meta**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades programadas:** Corresponde al número de actividades programadas.	**Actividades cumplidas:** Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el periodo.	**% de avance por objetivo**: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el periodo.	
Estrategia anti tramite	**1**	Identificación de trámites				**2**	**2**	**100%**	
	1.1	Evaluar la realidad de los tramites de la empresa frente a lo inscrito en SUIT	Diagnostico o caracterización de los tramites inscritos en SUIT 100%	Contratista Apoyo sistemas/Apoyo Administrativo (Prensa)/ Subgerencia administrativa	30/12/2022	x	**x**		Se realiza un compilado en conjunto con la auxiliar administrativa de Atención al Usuario para evaluar la realidad de los trámites frente a lo inscrito en la plata forma SUIT, además de un consolidado en excel de éstos trámites con la caracterización y diagnostico.
	1.2	Solicitud de aprobación de modificaciónes estructural de a los tramites SUIT al DAPF	Aprobación de modificaciones estructurales 100%	Contratista Apoyo sistemas/Apoyo Administrativo (Prensa)/ Subgerencia administrativa	30/12/2022	x	x		Se han realizado solicitudes al encargado de DAFP, para modificaciones de trámites, se encuentra en proceso la aprobación de las mismas para el tercer cuatrimestre.

Racionalización de tramites	**2**	Priorización de trámites				**3**	**3**	**100%**	
	2.1	Acciones encaminadas a la priorización de tramites, identificando los tramites mas frecuentes para dar inicio a su racionalización	Tramites en SUIT	Contratista Apoyo sistemas/Apoyo Administrativo (Prensa)/ Subgerencia administrativa	30/12/2022	x	**x**		Se realiza un compilado en conjunto con la auxiliar administrativa de Atención al Usuario para evaluar la realidad de los trámites frente a lo inscrito en la plata forma SUIT, además de un consolidado en excel de éstos trámites con la caracterización y diagnostico.
	2.2	Realizar mejoras en los trámites y servicios de la entidad en SUIT	Tramites de la plataforma SUIT	Contratista Apoyo sistemas/Apoyo Administrativo (Prensa)/ Subgerencia administrativa	30/12/2022	x	**x**		Se han realizado solicitudes al encargado de DAFP, para modificaciones de trámites, se encuentra en proceso la aprobación de las mismas para el tercer cuatrimestre.
	2.3	Socializar a los funcionarios cuales son los trámites solicitados por los usuarios/suscriptores	Correo institucional socializando los trámites frecuentes	Auxiliar administrativo PQR/Área involucrada	30/08/2022	x	**x**		El día 9 de septiembre de 2022 se remite por correo institucional la cartilla de trámites frecuentes
	3	Acceso a la información para agilizar trámites				**6**	**4**	**67%**	
	3.1	Implementar una estrategia de comunicación con el usuario mediante una cartilla de usuario, la cual será publicada en la página web de la Empresa con el fin de dar mayor conocimiento de los servicios prestados (Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización)	Publicación de la cartilla de trámites en la página Web	Subgerente Administrativa/ Auxiliar Administrativo PQR	30/04/2022	x	x		Se realizan ajustes y Socialización de la cartilla de trámites de la ESPT, por correo institucional a los subgerentes de cada área.
					31/08/2022	x	**x**		Se realizan ajustes y publicación en la página web de la ESPT
					28/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	3.2	Socialización de medio de pago virtual a los usuarios en las redes sociales y al respaldo de la factura.	Soporte socialización mediante facturas y redes sociales	Área Comercial/Contratista Apoyo Administrativo (Prensa)	30/04/2022	x	**x**		Se realiza divulgación en el respaldo de la factura, y en redes sociales, sobre los medios de pago disponibles.
					31/08/2022	x	**x**		Se realiza ajustes y divulgación en el respaldo de la factura, y en redes sociales, sobre los medios de pago disponibles.
					28/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.

Componente 3:	Rendición de cuentas					Fecha seguimiento:			
Subcomponente	**Objetivos y Actividades**		**Meta**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance por objetivo**	
Subcomponente 1: INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	**1**	Información de calidad y en lenguaje comprensible				**10**	**8**	**80%**	
	1.1	Elaborar informe de gestión de la vigencia	Documento publicado Pagina WEB	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG /Jefe de la Oficina de Control Interno.	30/12/2022	x	x		Se realiza desde la oficina de control interno el informe consolidado de la rendición de cuentas que realizó la empresa de servicios públicos de tocancipá, vigencia 2021, se remite a los subdirectivos de la ESPT a través de correo institucional.
	1.2	Divulgar el informe de gestión de la vigencia a través de la página web y redes sociales	Documento publicado Pagina WEB	Dueños de procesos/ Profesional Apoyo al S.G.C y el MIPG /Jefe de la Oficina de Control Interno./ Contratista apoyo administrativo (Prensa)	30/12/2022	x	x		La Empresa de Servicios Públicos realiza la rendición de cuentas de la vigencia 2021, llevada a cabo el día 05 de junio de 2022 desde el Auditorio de la Mega Ludoteca de Tocancipá y con transmisión en medios de comunicación como canal radial, de televisión y redes sociales toda la comunidad dada las circunstancias de la emergencia sanitaria y que por protocolos de Bioseguridad se restringió el acceso a un número limitado de asistentes presenciales. El video con el resumen del informe de rendición de cuentas se encuentra publicado en la página web de la ESPT. Link Evidencias PAAC II Cuatrimestre 2022
	1.3	Elaboración de articulo de prensa sobre la gestión institucional realizada por la empresa	Articulo de prensa	Subgerente Administrativo/Contratista apoyo administrativo (Prensa)	30/12/2022	x	x		Se realiza artículos de prensa en el mes de junio con el periodico de la Alcaldía edición "Tocancipá Avanza 2021"
	1.4	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%	Subgerente Administrativo/Contratista apoyo administrativo (Prensa)	30/04/2022	x	x		Se realizan publicaciones en las redes sociales y página Web, sobre las actividades, proyectos y jornadas de aseo entre otros, que realiza la ESPT.
					30/08/2022	x	x		Se realizan publicaciones en las redes sociales y página Web, sobre las actividades, proyectos y jornadas de aseo entre otros, que realiza la ESPT, para el segundo cuatrimestre de 2022.
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	1.5	Publicación de informes referentes a la gestión y el cumplimiento normativo en la pagina web	Informes de gestión/ 100%	Dueños de procesos/Contratista apoyo administrativo (Prensa)	30/04/2022	x	x		Se realiza la publicación en la página Web de informes de gestión de las diferentes áreas, en cumplimiento con la normatividad vigente y para conocimiento de la comunidad.
					31/08/2022	x	x		Se realiza la publicación en la página Web de informes de gestión de las diferentes áreas, en cumplimiento con la normatividad vigente y para conocimiento de la comunidad., Ejemplo: Estados Financieros Julio de 2022.
					31/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	1.6	Realizar y publicar piezas visuales, audiovisuales que den cuenta de la gestión	Informativos cargados Pagina WEB, Redes sociales	Subgerente Administrativo/Contratista apoyo administrativo (Prensa)	31/12/2022	x	x		Se realizan piezas audiovisuales, que informan a la comunidad sobre la gestión que realiza la ESPT. Y son publicadas a través de la página Web y Redes Sociales.
Subcomponente 2. Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2**	Información de calidad y en lenguaje comprensible				**2**	**1**	**50%**	
	2.1	Realizar difusión de contenido visual y audiovisual en medios de comunicación local y regional, para socializar información Institucional (emisora y televisión)	STC MEDIOS : 3 NOTAS SEMANALES 1 TRASMISIÓN EN VIVO MENSUAL 40 PROGRAMAS EN APT ESPRADIO TV 40 PROGRAMAS	Subgerente Administrativo/Contratista apoyo administrativo (Prensa)	31/12/2022	x	x		Se realiza al segundo cuatrimestre de 2022; -31 programas de APT Radio TV -96 Notas en STC Medios.
	2.2	Acompañamiento periodístico para la participación de la Entidad en la Audiencia Pública de rendición de cuentas	Audiencias públicas	Dueños de Proceso/ Contratista apoyo administrativo (Prensa)	30/12/2022	x			El área de Prensa realiza acompañamiento a la rendición de cuentas de la ESPT, llevada a cabo el día 05 de junio de 2022 desde el Auditorio de la Mega Ludoteca.

Subcomponente 3: Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejor	3	Interacción de información con los usuarios				5	4	80%	
	3.1	Seguimiento a los planes de acción institucional trimestralmente	Seguimiento Trimestral	Subgerente Administrativo/Profesional SGC y MIPG	30/04/2022	x	x		Se realiza seguimiento a los planes de accion el día 18 de abril de 2022, para entrega oportuna el 26 de abril.
					30/08/2022	x	x		Se realizó seguimiento al segundo trimestre el día 30 de junio de 2022, y se encuentra cargado en la página web
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	3.2	Publicación de indicadores de control social.	Indicadores de control social/ 100%	Profesional SGC Y MIPG	30/04/2022	x	x		Se realiza Publicación de los indicadores de Control Social en la Página Web y en el periodico Entre Líneas el 30 de Marzo de 2022, de acuerdo a Resolución CRA 151 de 2001, Art. 1.3.4.6.
	3.3	Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana	Publicar en la cartelera institucional mecanismos de participación 100%.	Subgerente Administrativo/ Contratista Apoyo Administrativo (Prensa).	30/12/2022	x	x		Al corte del segundo cuatrimestre de 2022, se realiza distintas publicaciones de mecanismos de participación ciudadana en las redes sociales, Facebook, Instagram y página Web.
Componente 4:	**Mecanismos para la Atención al Ciudadano**					**Fecha seguimiento:**			
Subcomponente	**Objetivos y Actividades**		**Meta**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance por objetivo**	
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Planeación estratégica del servicio al ciudadano				7	4	57%	
	1.1	Realizar informe donde se socialicen las estadísticas, informe de satisfacción, percepción de acuerdo a las llamadas telefónicas e indicadores de gestión con los funcionarios involucrados para los fines que se crean pertinentes.	Informe Mensual y correo electrónico	Subgerente Administrativa/ Auxiliar Administrativo PQR	30/04/2022	x	x		Se envía para los meses de Enero, Febrero y Marzo, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
					31/08/2022	x	x		Se envía para los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
					28/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	1.2	Realizar seguimiento de las PQR entrantes a la entidad, generando estadísticas de las mismas, las cuales serán socializadas vía correo electrónico con las diferentes áreas.	Correos institucionales emitidos a responsables para oportunidad de mejora.	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo PQR/Involucrados	30/04/2022	x	x		Se envía mensualmente por correo institucional, el reporte de las PQRS pendientes por respuesta a los responsables de cada área, para su respetiva gestión.
					31/08/2022	x	x		Se envía mensualmente por correo institucional, el reporte de las PQRS pendientes por respuesta a los responsables de cada área, para su respetiva gestión.
					28/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	1.3	Actualizar la caracterización de grupos de interes o matriz de partes interesadas	Documento caracterización de grupos de interes/ Matriz de partes interesadas	Contratista profesional SGC y MIPG/Subgerente Administrativo	30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2	Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano				5	4	80%	
	2.1	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%	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo Talento Humano	30/08/2022	x	x		Divulgación del código de integridad el día 30 de junio de 2022, con la asistencia de todos los funcionarios.
	2.2	Contemplar dentro del plan de Capacitación de prevención de fraudes y delitos electrónicos.	Listado de Asistencia. / 100%	Subgerente Administrativo/ Contratista Sistemas	30/06/2022	x	x		La actividad se realizó el día 25 de Julio a las 3pm. Se cuenta con listado de asistencia y grabación de la capacitación, se encuentra pendiente para el 3er seguimiento otra capacitación.
	2.3	Certificacion por competencias en atención al usuario	Certificados en atención al usuario	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo Talento Humano	30/12/2022	x	x		Se realiza capacitación el día 22 de Julio de 2022, sobre atención al cliente, con la participación de todos los funcionarios, y se encuentra en proceso de emisión de certificados por la entidad SENA.

	2.4	Evaluar a los funcionarios mediante los compromisos adquiridos en la evaluación de desempeño.	Rendimiento satisfactorio en atención al ciudadano/100%	Jefes inmediatos	30/06/2022	x	**x**		Se realiza consolidado de la evaluación de desempeño de los funcionarios correspondiente al primer semestre de 2022
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre).	**3**	Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre).				**4**	**3**	**75%**	
	3.1	Envío por medio electrónico respuesta a los comunicados que no requieran por normatividad respuesta física especialmente en este momento donde se promueva la respuesta vía correo electrónico teniendo en cuenta la contingencia por COVID 19 .	Respuesta emitida vía electrónica.	Dependencias involucradas en dar respuesta	30/04/2022	x	x		Se envían por los responsables de cáda área, respuestas por correo institucional a los requerimientos o comunicados virtuales, que realiza la comunidad o los diferentes organismos de control.
					31/08/2022	x	x		Se envían por los responsables de cáda área, respuestas por correo institucional a los requerimientos o comunicados virtuales, que realiza la comunidad o los diferentes organismos de control.
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	3.2	Actualización y divulgación de la cartilla de tramites para el usuario, la cual será publicada en la página web de la Empresa con el fin de dar mayor conocimiento de los servicios prestados (Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización)	Cartilla de tramites publicada	Auxiliar administrativo PQR/Área involucrada/ contratista prensa y comunicaciones/ profesional universitario comercial	30/12/2022	x	x		Se realizan ajustes y Socialización de la cartilla de trámites de la ESPT, por correo institucional a los subgerentes de cada área para respectiva divulgación.
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	**4**	Conocimiento al servicio al ciudadano				**5**	**4**	**80%**	
	4.1	Informe mensual sobre la percepción del usuario frente a la Empresa en cuanto los tramites solicitados de acuerdo al calificador de servicios y socializarlos con los funcionarios involucrados vía correo electrónico.	Calificador del servicio	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo PQR.	30/04/2022	x	x		Se envía para los meses de Enero, Febrero y Marzo, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
					31/08/2022	x	x		Se envía para los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
		Realizar informe donde se socialicen las estadísticas, informe de satisfacción, percepción de acuerdo a las llamadas telefónicas e indicadores de gestión con los funcionarios involucrados para los fines que se crean pertinentes.	Informe Mensual y correo electrónico	Subgerente Administrativa/ Auxiliar Administrativo PQR	30/04/2022	x	x		Se envía para los meses de Enero, Febrero y Marzo, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
					31/08/2022	x	x		Se envía para los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
					28/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	**5**	Interacción con los usuarios de manera permanente				**3**	**2**	**67%**	
	1.1	Realizar seguimiento en cuanto a la percepción de los usuarios o suscriptores ejecutada las órdenes de trabajo.	Informe de percepción.	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo PQR	30/04/2022	x	x		Se realiza de acuerdo al procedimiento, el seguimiento telefónicamente a la percepción del 10% de los usuarios seleccionados aleatoriamente, una vez realizada las órdenes de trabajo en Terreno. El seguimiento queda registrado en el formato AU-F002 SEGUIMIENTO PQR, y es enviado mensualmente al correo electrónico de los subgerentes.
					31/08/2022	x	x		Se realiza de acuerdo al procedimiento, el seguimiento telefónicamente a la percepción del 10% de los usuarios seleccionados aleatoriamente, una vez realizada las órdenes de trabajo en Terreno. El seguimiento queda registrado en el formato AU-F002 SEGUIMIENTO PQR, y es enviado a corte de Julio al correo electrónico de los subgerentes.

					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
Componente 5:	**Transparencia y Acceso a la Información**					**Fecha seguimiento:**			
Subcomponente	**Objetivos y Actividades**		**Meta**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance por objetivo**	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1**	Cumplir con los lineamientos normativos				**2**	**1**	**50%**	
	1.1	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP de funcionarios y contratistas	Hojas de vida actualizadas en SIGEP	Subgerente Administrativo/Auxiliar administrativo Talento humano/ Contratista apoyo talento humano	30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
		Revisar y actualizar la información publicada en la página web de la empresa con el fin de optimizar el acceso a la información pública	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la Web actualizada/ 100%	Subgerente Administrativo/ / Contratista Sistemas/ Contratista Apoyo área administrativa (Prensa)	30/06/2022	x	x		Se actualiza la página web de la ESPT con cambios como; -Nuevo logo -Imágenes Institucionales -Creación de Menú Participa -Video Cumpleaños ESPT.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**2**	Respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios				**9**	**6**	**67%**	
	2.1	Realizar seguimiento a la correspondencia entrante para la optimización de los tiempos de respuesta.	Informe de seguimiento 100%	Subgerencia Administrativa/ Auxiliar Administrativo PQR/Contratista Apoyo Control Interno.	30/04/2022	x	x		Se realiza el seguimiento mensualmente a la correspondencia vencida con los responsables de cada área, de acuerdo al informe suministrado por Atención al Ciudadano.
					31/08/2022	x	x		Se realiza el seguimiento a corte del segundo cuatrimestre a la correspondencia vencida con los responsables de cada área, de acuerdo al informe suministrado por Atención al Ciudadano.
					28/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	2.2	Creación del link de solicitud de Información Pública en la pagina web	Link creado pagina web	Contratista Apoyo Sistemas	30/06/2022	x	x		El link se encuentra disponible y publicado en: https://esptocancipa.com/solicitud-de-informacion-publica/
	2.3	Realizar medición y análisis mensuales de los indicadores de gestión con el fin de verificar los tiempos de respuesta de los comunicados entrantes.	Indicador consultas escritas	Subgerente Administrativa/ Auxiliar administrativo PQR	30/04/2022	x	x		Se envía para los meses de Enero, Febrero y Marzo, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
					31/08/2022	x	x		Se envía para los meses de Abril, Mayo, Junio y Julio, por correo electrónico, el informe de estadísticas de satisfacción y percepción al ciudadano, respecto a los diferentes medios de atención (Virtual y Presencial)
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	2.4	Aplicar el manejo de la privacidad y protección de datos.	Privacidad y Protección de datos aplicado	Subgerente Administrativo/ / Contratista Apoyo Sistemas	30/06/2022	x	x		En los formularios web de PQRS y Solicitud de información pública de la Entidad se informa al ciudadano de la política de tratamiento de datos y se verifica su aceptación. https://esptocancipa.com/faq/ https://esptocancipa.com/solicitud-de-informacion-publica/
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.

Subcomponente 3 Instrumentos de Gestión de la Información	**3**	Instrumentos de Gestión de la Información				**2**	**0**	**0%**	
	3.1	Capacitar al personal involucrados en el manejo del módulo de Sysman de administración de documentos, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta	Listado de Asistencia.	Subgerente Administrativa/ Auxiliar administrativo PQR	30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
		Realizar la actualización de TRD de la entidad	TRD radicadas para convalidación	Subgerente Administrativa/ Auxiliar administrativo Archivo	30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	**4**	Diseñar y actualizar la pagina web de la empresa				**3**	**2**	**67%**	
	4.1	Actualización de diseño e imagen de la página WEB de la Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá	% Avance de Actualización pagina WEB Informe Trimestral 100%	Subgerente Administrativo/ Contratista apoyo sistemas/ contratista apoyo prensa	30/06/2022	x	x		Se actualiza la página web de la ESPT con cambios como; -Nuevo logo -Imágenes Institucionales -Creación de Menú Participa -Video Cumpleaños ESPT.
					30/08/2022	x	x		Se actualiza la página web de la ESPT con cambios como; -Nuevo logo -Imágenes Institucionales -Creación de Menú Participa -Video Cumpleaños ESPT.
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**5**	Monitoreo del Acceso a la Información Pública				**5**	**3**	**60%**	
	5.1	Realizar informe de las páginas más visitadas.	Estadísticas de visitas páginas más visitadas. / 100%	Subgerente Administrativo/Contratista Apoyo Administrativo (Prensa).	30/03/2022	x	x		Se realiza el informe de estadísticas de visitas a la página Web y Redes Sociales de La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá, correspondiente al primer trimestre de 2022
					30/06/2022	x	x		Se realiza el informe de estadísticas de visitas a la página Web y Redes Sociales de La Empresa de Servicios Públicos de Tocancipá, correspondiente al Segundo Cuatrimestre de 2022
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.
	5.2	Realizar seguimiento a los comentarios realizados por los usuarios en las redes sociales.	Informe/ 100%	Subgerente Administrativo/ Contratista Apoyo Administrativo (Prensa).	30/06/2022	x	x		Se hace seguimiento y respuesta a los comentarios de la ciudadanía en la redes sociales a corte del segundo cuatrimestre de 2022.
					30/12/2022	x			La actividad se encuentra programada para el Tercer cuatrimestre de la vigencia 2022.

Evaluación Definitiva	**66%**

ORIGINAL FIRMADO

LUZ ÁNGELA NAVA CORRAL

JEFE OFICINA DE CONTRO INTERNO

Fecha de elaboración: **10/09/2022**

Elaboró: **Elizabeth Cárdenas / Daniel Lopez**

CONTRATISTA PROFESIONAL UNIVERSITARIA APOYO SGC / CONTRATISTA PROFESIONAL UNIVERSITARIO APOYO CONTROL INTERNO

Revisó **LUZ ÁNGELA NAVA CORRAL**

JEFE OFICINA DE CONTRO INTERNO