

 eSANT Empresa de Servicios Públicos de Santander Gestor - FPA Santander	PLAN							Código: PL-RGV-SCC-001
	ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							Versión: 03
								Fecha: 21/02/2022
								Página: 1 de 1

OBJETIVO	Fortalecer la definición e implementación de acciones encaminadas hacia la prevención de riesgos de corrupción y el mejoramiento de las relaciones con la comunidad, promoviendo valores de transparencia, servicio y comunicación asertiva.
-----------------	--

ALCANCE	Aplicable a la formulación e implementación de acciones por parte de los procesos y/o áreas de la entidad en materia de prevención del riesgo anticorrupción y de atención al ciudadano.
----------------	--

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	PROCESO ASOCIADO	ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	PERIODICIDAD	SEGUIMIENTO OCI		
										ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE	SEGUIMIENTO OCI 30-04-2022
Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de administración de riesgos	1	Revisar pertinencia y actualizar documento que contiene política de administración de riesgos de la entidad, incluyendo lineamientos asociados a la gestión de riesgos de corrupción.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Dirección de Planeación	Manual de gestión de riesgos institucionales	01/01/2022	28/02/2022	Anual	Abierta	60%	Se observa documento denominado Manual Gestión de Riesgos Institucionales, codificado MA-EVM-GR-001, el cual adopta la anterior política de administración del riesgo y establece los lineamientos para la gestión del riesgo institucional, sin embargo no se evidencia la actualización del mapa de riesgos de la entidad para el primer trimestre del 2022, es importante que a través de acta quede relacionado la absorción de la Política de administración del riesgo en el manual.
Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de administración de riesgos	2	Divulgar y socializar con todo el personal política de administración de riesgos con énfasis en la gestión de riesgos de corrupción.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Circular de divulgación del manual de gestión de riesgos institucionales Registros de asistencia y/o actas de reunión socialización manual de gestión de riesgos institucionales Registros de planeación e implementación campaña de sensibilización en materia de riesgos 	01/01/2022	31/12/2022	Semestral	Abierta	50%	Se evidencia capacitación al personal de la ESANT S.A.E.S.P por parte del profesional del equipo de planeación con fecha 29 de abril del 2022, la OCI participó de la capacitación y evidenció la metodología planteada con el fin de identificar y gestionar correctamente los riesgos de la entidad. Se observa listado de asistencia a jornada de capacitación. Se observa plantilla presentación para la exposición de la gestión de riesgos institucionales.
Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del mapa de riesgos de corrupción / Consulta y divulgación	3	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional por proceso, teniendo en cuenta los relacionados con corrupción. NOTA: Esta actividad está relacionada con la actividad número 3 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Dirección de Planeación / Todas	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos institucionales (Incluyendo riesgos de corrupción) Circular de divulgación matriz de riesgos institucionales Registro publicación en sitio web de matriz de riesgos institucionales 	01/01/2022	31/03/2022	Anual	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer trimestre de 2022.
Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo y revisión	4	Monitorear y revisar periódicamente la matriz de riesgos institucionales, verificando la efectividad de los controles establecidos, particularmente los relacionados con riesgos de corrupción.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos institucionales (Incluyendo riesgos de corrupción) con seguimiento a corte del 30/04/2022, 31/08/2022 y 31/12/2022 	01/01/2022	31/12/2022	Cuatrimestral	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer trimestre de 2022.
Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	5	Efectuar seguimiento a la matriz de riesgos institucionales de la entidad, con énfasis en los riesgos de corrupción, verificando la efectividad de los controles y presentando propuestas para su mejora.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Jefatura de Control Interno y de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales a corte del 31/12/2021, 30/04/2022 y 31/08/2022 	01/01/2022	31/12/2022	Cuatrimestral	Abierta	33%	La OCI realiza seguimiento al PAAC, sin embargo no se evidencia matriz de riesgos actualizada para realizar seguimiento para el primer trimestre de 2022.
Racionalización de Trámites	Identificación de trámites	6	Establecer el inventario de trámites, procesos y procedimientos administrativos de cara al usuario que debe gestionar la entidad durante la prestación del servicio y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUT).	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Dirección de Operaciones Apoyo: Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de trámites, procesos y procedimientos administrativos de cara al usuario que gestiona la entidad para la prestación de servicios 	01/02/2022	31/03/2022	Única vez	Abierta	0%	Se observa reunión del equipo de calidad y el área de operaciones con el fin de documentar el procedimiento relacionado a identificar los trámites u OPAS que hacen parte del proceso, no obstante a la fecha de revisión del seguimiento no se observan documentos definitivos de esta actividad. Se evidencia acta de reunión del 15/03/2022
Racionalización de Trámites	Estrategia de racionalización de trámites	7	Realizar la priorización de trámites, procesos y procedimientos administrativos de cara al usuario y elaborar la estrategia de racionalización, teniendo en cuenta el tipo de trámite, proceso y procedimiento, el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica, acción específica de racionalización, situación actual y propuesta de mejora.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Dirección de Operaciones Apoyo: Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Plan documentado de la estrategia de racionalización de trámites 	01/02/2022	31/03/2022	Anual	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer trimestre de 2022.
Racionalización de Trámites	Estrategia de racionalización de trámites	8	Socializar, implementar, monitorear y revisar el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites de la entidad para la vigencia 2022.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Dirección de Operaciones Apoyo: Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de acuerdo con las actividades ejecutadas durante la vigencia 2022. 	01/01/2022	31/12/2022	Cuatrimestral	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer trimestre de 2022.
Racionalización de Trámites	Estrategia de racionalización de trámites	9	Realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de la estrategia de racionalización de trámites de la entidad para la vigencia 2022.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Jefatura de Control Interno y de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de la entidad a corte del 30/04/2022 y 31/08/2022 	01/04/2022	30/09/2022	Cuatrimestral	Abierta	0%	No se han realizado seguimientos por parte de la OCI debido a que, aun no se han formalizado los planes de la estrategia de racionalización de trámites.

Rendición de Cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones / Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	10	Establecer, implementar y evaluar estrategias para la rendición de cuentas de la entidad vigencia 2021 a grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta todas las unidades de negocio. NOTA: Esta actividad corresponde a la actividad número 25 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Gerencia / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Acta de reunión donde se establezcan las estrategias a implementar para la rendición de cuentas vigencia 2021 y cronograma Material gráfico y/o audiovisual para la rendición de cuentas vigencia 2021 Registros de asistencia y/o participación en la rendición de cuentas Registros de medición del nivel de percepción y satisfacción respecto a la rendición de cuentas vigencia 2021 	01/01/2022	31/03/2022	Anual	Cerrada	100%	Se observan reuniones realizadas por el equipo de comunicaciones y la dirección de planeación, con el fin de determinar la forma y presentación de la rendición de cuentas para la vigencia 2021, dicha rendición se realiza el 23 de marzo de 2022 y se evidencia que durante la rendición de cuentas a través de redes, se interactuó con los asistentes. La OCI recomienda hacer seguimiento a las respuestas que quedaron pendientes de resolver a los asistentes, con el fin de mitigar el riesgo de que se conviertan en paga.
Rendición de Cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible / Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	11	Gestionar la publicación en redes sociales, canal de YouTube y sitio web de la entidad información sobre la gestión realizada por la entidad en lenguaje comprensible.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Informes de análisis de estadísticas de publicación en redes sociales y sitio web Videos de cápsulas informativas con subtítulos 	01/01/2022	31/12/2022	Mensual	Abierta	33%	Se observa cumplimiento para el entregable descrito, se evidencia el seguimiento del equipo de comunicaciones a la receptividad de la información saliente y compartida con los grupos de interés, este seguimiento permite la creación de estrategias en materia de comunicación de la empresa.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico / Fortalecimiento de los canales de atención / Talento Humano	12	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas. NOTA: Esta actividad corresponde a la actividad número 21 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de la iniciativa estratégica documentada Documento de mapa de experiencia del servicio (Actual y Mejorado) Plan de trabajo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas Informes de seguimiento al plan de trabajo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas durante la vigencia 2022 Acta de reunión y/o listado de asistencia 	01/01/2022	31/12/2022	Anual	Abierta	20%	Se evidencia el documento con el perfil de la iniciativa estratégica documentada.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	13	Establecer, documentar e implementar mejoras en la recepción, atención, seguimiento y cierre de PQRS, incluyendo ajustes en las herramientas tecnológicas utilizadas. NOTA: Esta actividad corresponde a la actividad número 28 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Dirección Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de gestión de PQRS y formatos actualizados Informes de seguimiento a la gestión de PQRS durante la vigencia 2022 	01/01/2022	31/12/2022	Semestral	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer cuatrimestre de 2022.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	14	Revisar pertinencia, actualizar, socializar e implementar documento que contiene política de protección de datos personales conforme a la normatividad vigente aplicable.	GESTIÓN GERENCIAL	Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Política de tratamiento de datos personales Manual de protección de datos personales y formatos asociados 	01/01/2022	30/06/2022	Anual	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer cuatrimestre de 2022.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	15	Identificar y caracterizar grupos de valor y partes interesadas relacionadas con la gestión de la entidad NOTA: Esta actividad corresponde a la actividad número 4 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.	GESTIÓN GERENCIAL	Gerencia / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de caracterización de grupos de valor y partes interesadas 	01/01/2022	30/04/2022	Anual	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer cuatrimestre de 2022.
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	16	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad. NOTA: Esta actividad corresponde a la actividad número 19 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de la iniciativa estratégica documentado Informe diagnóstico sobre el posicionamiento de marca e imagen de la ESANT S.A. E.S.P Plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P. Informe de seguimiento al plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P 	01/01/2022	31/12/2022	Anual	Abierta	0%	Se observa documento del perfil de la iniciativa estratégica, sin embargo dentro del documento se encuentran actividades con fecha de cumplimiento a 31 de marzo de 2022 que no se evidencian.
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de transparencia activa	17	Evaluar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 y normatividad vigente aplicable respecto a la publicación de información en el sitio web de la entidad en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" y realizar los ajustes correspondientes para asegurar su cumplimiento.	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de autodiagnóstico implementación de la Ley 1712 de 2014 y normatividad vigente aplicable. Informes de actividades donde se relacionen aquellas planteadas y ejecutadas en relación con mejoras al sitio web de la entidad durante la vigencia 2022 	01/01/2022	31/12/2022	Anual	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer cuatrimestre de 2022.
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	18	Elaborar, publicar y articular con el programa de gestión documental de la entidad los siguientes instrumentos de gestión de la información: Inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada.	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de activos de información de la entidad Esquema de publicación de información Índice de información clasificada y reservada Registro publicación en sitio web de instrumentos de gestión de información 	01/01/2022	31/12/2022	Anual	Abierta	0%	No se observan avances en esta actividad para el primer cuatrimestre de 2022.

OBSERVACIONES: De acuerdo con el artículo 2.1.4.5. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" establece que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. Y el artículo 2.1.4.6. el seguimiento estará a cargo de las Oficinas de control interno, para lo cual publicarán en la página web las actividades realizadas. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Por lo anterior el porcentaje de avance que en este informe se establece, es consolidado por la oficina de Planeación.