PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital AL SERVICIO DE SUMERCÉ

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

FORMATO SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CONTEMPLADAS - 30 DE JUNIO 2023

COMPONENTE	ACCIÓNES CONTEMPLADA	ESTADO A CORTE JUNIO 30/2023	RESPONSABLE	VERIFICACIÓN DE VANCES	AVANCE DE ACCIÓN
COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	Verificación de cada una de las acciones planteadas en el **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**	EN PROCESO	Todos los procesos	matriz con su respectivo seguimiento	70%
					70%
COMPONENTE :RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Identificar los trámites y servicios que brinda la Empresa	EN PROCESO	gestión administrativa y financiera-gestión comercial - facturación y PQR SD .	Se encuentran identificados: 7 tramites de servicios: 1: Matricula para Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2. Independización del servicio de Acueducto y Alcantarillado, 3. Provisional de obra, 4. Cambio de Medidores, 5. Suspensión del Servicio 6. Cambio de la clase de uso de un Inmueble al cual se le presta el servicio Publico, 7. Viabilidad y Disponibilidad de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado : donde se des cribe los Requisitos y los procedimientos	60%
	Actualizar ante el SUIT los trámites y servicios a documentar	EN PROCESO	gestión administrativa y financiera-gestión comercial - facturación y PQR SD .	se actualizaron los tramites identificados por el profesional encargado	60%
	Actualizar los formatos de hojas de vida de los trámites y servicios definidos en el SUIT	EN PROCESO	gestión administrativa y financiera-gestión comercial - facturación y PQR SD .	Se han actualizado 2 formatos de los 7 que maneja la empresa	35%
					# # #
COMPONENTE 3:Rendición de cuentas	Conformación de un equipo de trabajo	finalizada	gestión de dirección	Se conformó el equipo de trabajo para dar respuesta a las preguntas otorgadas por el consejo .	100%
	Consolidar el documento de Rendición de Cuentas.	finalizada	gestión de dirección	Se consolido el documento del informe de control Político	100%
	Publicar en la página web de la empresa, la información de la Rendición de Cuentas.	finalizada	Gestión de sistemas y comunicaciones.	Se realizó la rendición de cuentas ante la comunidad y el consejo municipal y algunos funcionarios de la administración. https://www.facebook.com/search/top/?q=CONTROL%20POLITICO%20RED%20VITAL&locale=es_LA	100%
	Implementar una (1) campaña de promoción y difusión de la información publicada.	EN PROCESO	Gestión de sistemas y comunicaciones.	Para dar cumplimiento a esta acción en el mes de diciembre se realizara una Rendición de cuentas ante la comunidad.	0%
	Evaluación de trabajo	Por trabajar	Control interno Sistema integrado de Gestión.	Para dar cumplimiento a esta acción en el mes de diciembre se realizara una Rendición de cuentas ante la comunidad. Realizar una (1) encuesta de percepción sobre el desarrollo de la jornada.	0%
	Jornada de Evaluación por equipo interno.	Por trabajar	Gestión de dirección , Control interno, Sistema integrado de Gestión.	Para dar cumplimiento a esta acción en el mes de diciembre se realizara el plan de mejora respectivo a la rendición de cuentas ante la comunidad.	0%
	Publicación de Plan de Mejoramiento	Por trabajar	Gestión de dirección , Control interno, Sistema integrado de Gestión.	Para dar cumplimiento a esta acción en el mes de diciembre se realizara el plan de mejora respectivo a la rendición de cuentas ante la comunidad.	0%
			Interacción Permanente		
	Cubrir y registrar las actividades y eventos desarrollados por la Empresa	EN PROCESO	Gestión de sistemas y comunicaciones.	Durante el periodo de abril a junio de 2023: el área de comunicaciones a públicado en la página web las siguientes publicaciones. Mantenimientos preventivos del sistema de tratamiento de agua potable, sistema captación, desarenadores, lavado de tanques instalación de dosificadores de coagulante, Jornada de Limpieza en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales, Mantenimiento PTAR Jornadas de aseo embellecimiento y ornato intervención de zonas verdes en la ronda del cuerpo de agua del Lago Sochagota,quebrada valenci,Campañas de residuos pos consumo ,Campañas de sensibilización en pro del medio ambiente (día del agua, día del árbol,dia del medio ambiente) Publicación de visitas educativas, Campañas de sensibilización por selección en la fuente , Información de rutas de recolección selectiva, Entrega de contenedores para la disposición adecuada de los residuos sólidos como. Aprovechables, PET y pos consumo, Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo,	50%
	Actualizar permanentemente la información de la página Web.	EN PROCESO	Gestión de sistemas y comunicaciones.	Durante el segundo trimestre se siguen actualizando la información de la pagina web .	50%
	Actualizar permanentemente las publicaciones de la Fan Page Dar respuesta oportuna a sugerencias o inquietudes presentadas por la comunidad a través de las publicaciones realizadas	EN PROCESO	Gestión de sistemas y comunicaciones	Se le da respuesta oportuna a cada una de las sugerencias e inquietudes dadas por parte de cada uno de los usuarios. Redes sociales :20 via whatssap:500	25%
					43%
MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecer los cuatro (4) canales de atención implementados (Web, vía telefónica, correo electrónico y Punto de atención presencial)	EN PROCESO	Gestión administrativa y financiera ,gestión comercial,facturación y PQR SD	Se realizo auto pruebas a los diferentes canales de atención para revisar tiempos de respuesta .	70%
	Capacitar al personal encargado de la atención al ciudadano en protocolos de atención y cultura de servicio	Por trabajar	Gestión administrativa y financiera ,gestión comercial,facturación y PQR SD	Por medio de la Subgerencia Administrativa y Financiera se gestionara capacitación en protocolos de atención y cultura de servicio.	0%
	Elaborar dos (2) informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios	EN PROCESO	Sistema Integrado de Gestión-Getión comercial facturación y PQR SD	Se realizó el informe del primer semestre donde se identifica los PRR SD ,se esta adelantando el plan de mejora de dicho informe.	40%

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA I	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	finalizada	planeación y proyectos	El área de Planeación y Proyectos adelanto la MATRIZ DE GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS) https://redvitalpaipasaesp.com/wp-content/uploads/2023/07/MATRIZGRUPOSDEiNTERES.xlsx	100%
	Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios respecto a calidad del servicio y atención	EN PROCESO	Gestión comercial facturación y PQR SD -Gestión de sistemas y comunicaciones	el area de gestion de sistemas y comunicaciones de la empresa red vital realizo . 400 encuestas via telefonica diligenciadas del mes de mayo hasta el mes de junio.	50%%
					42%
COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Publicar en los medios de comunicación la información sobre la gestión de la Empresa, como planes, programas, procesos, proyectos y actividades administrativas entre otros.	EN PROCESO	GESTIÓN DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES	En la página web institucional se encuentra Publicados planes, programas, procesos, proyectos y actividades administrativas	50%
	Dar respuesta completa y oportuna dentro de los términos de ley o antes, al 100% de los requerimientos y/o peticiones radicadas por escrito, medios electrónicos o presenciales, solicitados por la comunidad	EN PROCESO	Procesos estratégicos Procesos misionales Procesos de apoyo Y procesos de evaluación	Se están adelantando este informe por parte de la oficina de control internoy gestión comercial y facturación y PQR SD	10%
	Implementar un (1) mecanismo que permita el acceso diferencial a la información pública.	EN PROCESO	GESTIÓN DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES	Formulario electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias. https://redvitalpaipasaesp.com/p-q-r-s-f/ Cada proceso maneja su respectivo correo institucional.	70%
					43%
COMPONENTE 6. CÓDIGO DE INTEGRIDAD	Realizar el empoderamiento de los principios y valores éticos que soportan la gestión de la Empresa	EN PROCESO	Gestion administrativa y financiera	En este trimestre se adelantando la actualización del código de integridad.con el mama de procesos y organigrama	60%

componentes	1. Mapa de riesgos de corrupción		70%
	2.Racinalización de tramites		52%
	3.Rendición de cuentas		43%
	4.Atención al ciudadano		42%
	5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información		43%
	6 .codigo de integridad		60%
Nivel de avance PAAC con corte al mes de junio 2023			52%

RECOMENDACIONES

La empresa muestra compromiso con la implementación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, es importante trabajar en las acciones atrasadas para generar avances en los próximos trimestres.

Jhon Edison Fonseca B.

JHON EDISON FONSECA BARÓN
Jefe de control interno