NFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC) PRIMER CORTE 2023

La Oficina de Control Interno de la Empresa de servicios Públicos RED VITAL PAIPA SA ESP, dentro de su rol de evaluación y seguimiento, hace cumplimiento a lo expuesto por la Ley 1471 de 2011 ***"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"***, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad"* y el Decreto 124 de Enero de 2016 *"Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, hace público el plan como herramienta de gestión para prevención y control a posibles situaciones en las que se puedan presentar actos de corrupción.

La Empresa de servicios Públicos RED VITAL PAIPA SA ESP mediante RESOLUCIÓN RVP 023 del 26 de enero de 2023 adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2023; la Oficina de Control Interno, dentro de sus funciones según la normatividad vigente, realizó el seguimiento y evaluación con corte a 30 de abril del 2023 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano trazado por la entidad, basándose en la metodología establecida en el documento vigente, "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-versión 2", formulado por la Presidencia de la República, así como en los parámetros y lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Se realizó una revisión a la información generada en el PAAC, teniendo en cuenta todas las actividades planteadas con el fin de verificar su cumplimento de acuerdo con los productos entregados, del cual cuyo resultado servirá para dar recomendaciones que encaminen a la mejora continua, contribuyendo a la empresa mejorar en las estrategias para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023		
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada	Logro	Porcentaje de avance (%)	Observaciones
Actualización y/o ajuste del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción por los diferentes procesos.	Formato del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado, de conformidad con la "Guía para la Administración de Riesgo 2014."	Líderes de Procesos y Oficina de Control Interno.	Enero de 2023	Se actualizo el mapa de riesgos de corrupción de conformidad con la guía para la administración de riesgo 2014	100	https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/tramites-y-servicios/
Consulta y Divulgación.	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de RED	Comunicaciones.	Enero de 2023	Se publicó el mapa de riesgos de corrupción	100	https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/tramites-y-servicios/

	actualizado.	VITAL PAIPA S.A. E.S.P.					
Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Sistema integrado de Gestión.	1er seguimiento - corte 30 de abril de 2023	Se realizo el seguimiento al mapa de reisgos con corte a 30 de abril	33	https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/tramites-y-servicios/
				2° seguimiento corte 31 de agosto de 2023			
				3er seguimiento – corte 31 de diciembre de 2023			
	Publicar el informe de seguimiento al Mapa	Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de		Los 10 primeros días hábiles de los	Se publicó el informe de seguimiento al mapa de	33	https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/tramites-y-servicios/

	de Riesgos de Corrupción en la página oficial de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.	Corrupción publicado en la página web de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.		meses de mayo 2023, septiembre de 2023 y enero de 2024.	riesgos en la página web		

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES				SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023		
Actividades	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Logro**	**Porcentaje de avance (%)**	**Observaciones**
Identificar los trámites y servicios que brinda la Empresa	Inventario de trámites y servicios	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Marzo 2023	Se encuentran identificados 2 tramites de servicios: Tramite 1: Matricula para Acueducto, Alcantarillado y Aseo 2. Independización del servicio: donde se describe los Requisitos y los procedimientos	100%	https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/tramites-y-servicios/

Actualizar ante el SUIT los trámites y servicios a documentar	Trámites y servicios en el SUIT actualizados	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Mayo 2023		0	
Actualizar los formatos de hojas de vida de los trámites y servicios definidos en el SUIT	Formatos de hojas de vida de trámites y de servicios actualizados	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Junio 2023		0	

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS					SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023		
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Logro**	**Porcentaje de avance (%)**	**Observaciones**
Alistamiento institucional.	Conformación de un equipo de trabajo	Equipo de trabajo conformado.	Gerencia	Mayo 2023			

Alistamiento y divulgación de Información.	Consolidar el documento de Rendición de Cuentas.	Documento elaborado con los requerimientos de Ley.	Oficina Asesora de Planeación-coordinador plan de desarrollo y proyectos	Diciembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia
	Publicar en la página web de la empresa, la información de la Rendición de Cuentas.	Link de acceso al documento y la información consolidada.	Comunicaciones	Diciembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas					**SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023**		
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Logro**	**Porcentaje de avance (%)**	**Observaciones**
Promoción y difusión	Implementar una (1) campaña de promoción y difusión de la información publicada.	Piezas publicitarias realizadas	Comunicaciones	Diciembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia

Evaluación y retroalimentación.	Evaluación de la jornada	Realizar una (1) encuesta de percepción sobre el desarrollo de la jornada.	Control interno Sistema integrado de Gestión.	Diciembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia
	Jornada de Evaluación por equipo interno.	Construcción Plan de Mejoramiento.	Gerencia y Control interno Sistema integrado de Gestión.	Diciembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia
	Publicación de Plan de Mejoramiento	Publicar en la página web el Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas.	Comunicaciones	Diciembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia
Interacción Permanente					**SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023**		
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Logro**	**Porcentaje de avance (%)**	**Observaciones**

Consolidación de información	Cubrir y registrar las actividades y eventos desarrollados por la Empresa.	Material fotográfico y audiovisual del cubrimiento de eventos y actividades desarrolladas.	Comunicaciones	Enero a diciembre 2023	Durante el periodo de enero a abril de 2023: el área de comunicaciones ha publicado en la página web lo siguiente: Obras de acueducto y Alcantarillado, Jornadas de aseo embellecimiento y ornato, Mantenimientos preventivos del sistema de tratamiento de agua potable, Plan de mantenimiento limpieza y reposición de rejillas de sumideros, Campañas de sensibilización en pro del medio ambiente (día del agua, día de la tierra) 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.	33%	https://www.facebook.com/RedVitalPaipa/
Promoción y Difusión	Actualizar permanentemente la información	Información oportuna y	Comunicaciones	Enero a diciembre 2023	La página web institucional se actualizara durante esta vigencia permanentemente con los comunicados de prensa, videos	33%	https://www.facebook.com/RedVitalPaipa/,https://www.instagr

	de la página Web.	actualizada publicada			con información de interés para la comunidad 2023		am.com/red_vital_paipa/ https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/tramites-y-servicios/
	Actualizar permanentemente las publicaciones de la Fan Page			Semanal	La fan page institucional se actualizara durante esta vigencia permanentemente con los comunicados de prensa, videos con información de interés para la comunidad 2023	33%	https://www.facebook.com/RedVitalPaipa/,https://www.instagram.com/red_vital_paipa/
Interacción con la comunidad.	Dar respuesta oportuna a sugerencias o inquietudes presentadas por la comunidad a través de las publicaciones realizadas	Sugerencias o inquietudes atendidas	Comunicaciones	Semanal	Se da respuesta a las inquietudes presentadas por la comunidad a través de las publicaciones realizadas en redes sociales	33%	https://www.facebook.com/RedVitalPaipa/,https://www.instagram.com/red_vital_paipa/

COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023		
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Logro**	**Porcentaje de avance (%)**	**Observaciones**
Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer los cuatro (4) canales de atención implementados (Web, vía telefónica, correo electrónico y Punto de atención presencial)	Canales de atención fortalecidos	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Octubre 2023	Se fortaleció el área de atención al cliente con una funcionaria de planta con el fin de mejorar la atención del cliente, ya que dentro de sus funciones esta contestar todos los canales de atención como lo son la pagina web, correo, punto físico de atención y presencial	100%	Área de atención al cliente kilómetro 1 vía Francisco Montaña
Talento Humano	Capacitar al personal encargado de la atención al ciudadano en	Personal capacitado	Subgerencia Administrativa	Junio 2023			El producto se evidencia para el

	protocolos de atención y cultura de servicio		y Comercial y Financiera				segundo corte de la presente vigencia
Normativo Procedimental	Elaborar dos (2) informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios	Informes de PQRS elaborados	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Dentro de los primeros quince (15) días hábiles a la terminación de cada semestre			El producto se evidencia para el segundo corte de la presente vigencia
Relacionamiento con el ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	Informe de caracterización	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Septiembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia
	Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios respecto a calidad del servicio y atención	Encuestas elaboradas	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Diciembre 2023			El producto se evidencia para el ultimo corte de la presente vigencia

COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023			
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Logro**	**Porcentaje de avance (%)**	**Observaciones**
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en los medios de comunicación la información sobre la gestión de la Empresa, como planes, programas, procesos, proyectos y actividades administrativas entre otros.	Publicación de interés para la comunidad	Control Interno y Comunicaciones	Enero a diciembre 2023	En la página web institucional se encuentra Publicados planes, programas, procesos, proyectos y actividades administrativas	33%	https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/

Lineamientos de Transparencia Pasiva	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	Respuestas dentro de los términos de ley a las PQRS presentadas	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Enero a diciembre 2023	Se da respuesta dentro de los términos de ley al 80 % de los requerimientos	80%	https://redvitalpaipasaesp.com/transparencia/tramites-y-servicios/
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar un (1) mecanismo que permita el acceso diferencial a la	Mecanismo que permita el acceso diferencial a la información publicada	Comunicaciones – sistemas	Febrero a diciembre de 2023	1.Formulario electrónico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias. 2.Encuestas de satisfacción 3. Correo electrónico institucional	100%	https://redvitalpaipasaesp.com/p-q-r-s-f/ https://redvitalpaipasaesp.com/informacion-de-entidad/

	información pública.	en la página web de la entidad					

COMPONENTE 6. CÓDIGO DE INTEGRIDAD					SEGUIMIENTO A CORTE 30 DE ABRIL DE 2023		
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha Programada	Logro	Porcentaje de avance (%)	Observaciones
Código de Integridad	Realizar el empoderamiento de los principios y valores éticos que soportan la gestión de la Empresa	Jornada de socialización para el empoderamiento de los principios y valores éticos	Subgerencia Administrativa y Comercial y Control Interno	Febrero de 2023	En este periodo se está adelantando la actualización del código de integridad	0%	Por lo cual se reprograma esta actividad para el tercer trimestre

VANCE PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023				
N°	COMPONENTE	1er Corte	2do corte	3er Corte
1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	77,6		
2	RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	33		
3	RENDICIÓN DE CUENTAS	33,7		
4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	25		
5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	71		
6	CÓDIGO DE INTEGRIDAD	0		
	TOTAL	**40,05**		

OBSERVACIONES

- ✓ El seguimiento al Plan Anticorrupción cumple de acuerdo a los lineamientos estipulados en la Ley 1474 de 2011.
- ✓ El primer componente de gestión del riesgo de corrupción se cumple al **77,6%** evidenciando el compromiso que se tiene con la actualización, cumplimiento y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción en la empresa de Servicios Públicos RED VITAL PAIPA SA ESP
- ✓ Dentro del componente 2 de racionalización de tramites se evidencia que hay un cumplimiento del **33%,** por lo tanto se recomienda hacer seguimiento y cumplimiento de todos los servicios en el SUIT.
- ✓ En el tercer componente de rendición de cuentas, se cumple con el **33,7 %** neto en las actividades programadas para realizar durante todo el año como lo son las publicaciones de los diferentes procesos que lleva la empresa, y de todas las acciones que demuestran su gestión ante la comunidad, validándolo como una forma de rendir cuentas.
- ✓ Dentro del componente 4 de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se cumple con el **25 %,** evidenciamos que se ha realizado el adecuado manejo para poder interactuar de manera eficaz con el cliente, brindándole buena atención por medio de canales virtuales y punto físico; Las capacitaciones y demás se realizaran en el segundo corte de la presente vigencia.
- ✓ En el componente 5 de mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se cumplió con el **71%,** se evidencia el cumplimiento dentro los términos de ley las respuestas oportunas a los requerimientos que hacen los

ciudadanos, se recomiendan contestar el 100 % de los requerimientos dentro los términos estipulados ya que un 20% no se contesta oportunamente.

- ✓ En promedio el cumplimiento del Plan se ha ejecutado en un 40,05%, lo que representa un porcentaje aceptable para el primer corte del plan.

Cordialmente,

CARLOS ANDRÉS ESPEJO VÁSQUEZ
JEFE DE CONTROL INTERNO
RED VITAL PAIPA S.A. E.S