EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

PAIPA ENERO 2024

Km 1 Vía Francisco Montaña
Cel. 3208585284 Código Postal 150440
comercial@redvitalpaipasaesp.com
secretariagerencia@redvitalpaipasaesp.com

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS 4

1 INTRODUCCIÓN 5

2 GENERALIDADES 6

2.1 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO 6

2.1.1 Reseña Histórica 6

2.1.2 2.1.2 ORGANIGRAMA 7

3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO 8

3.1 MISIÓN 8

3.2 VISIÓN 8

3.3 PRINCIPIOS ÉTICOS 8

3.4 VALORES EMPRESARIALES 9

3.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 10

4 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 11

4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 11

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 13

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 14

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 16

4.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 17

4.6 4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES “CÓDIGO DE INTEGRIDAD” 19

5 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 20

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Información General Red Vital Paipa S.A. E.S.P. 11

Tabla 2. Accionistas. 11

Tabla 3. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción 11

Tabla 2. Componente 2. Racionalización de Tramites 13

Tabla 3. Componente 3. Rendición de Cuentas 14

Tabla 4. Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 16

Tabla 5. Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información 18

Tabla 6. Componente 6. Código de Integridad 19

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

1 INTRODUCCIÓN

En el Artículo 73 de la Ley 1474 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, hace mención que cada entidad de orden Pública deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al Ciudadano.

Este Plan deberá contener lo descrito en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, en relación al desarrollo de una estrategia de rendición de cuentas; y además de contemplar la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

A través del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” articulo 2.1.4.1. señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

Por lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos Red Vital Paipa S.A. E.S.P., formulará el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024 con los siguientes componentes:

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción
Racionalización de Trámites
Rendición de Cuentas
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información
Iniciativas Adicionales

2 GENERALIDADES

2.1 PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIO

2.1.1 Reseña Histórica

El Concejo Municipal mediante el Acuerdo No. 19 de 05 de septiembre del año 2008, otorgará facultades al Alcalde Municipal para la creación y constitución de la Empresa de Servicios Públicos Oficial, entre prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Por lo tanto, mediante Acta No. 001 de 2008 se crea la Empresa RED VITAL S.A. E.S.P., que en adelante se encarga de la administración, operación y mantenimiento de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

De acuerdo a la Resolución No. 20094010038245 del 28 de agosto de 2009 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD- se certifica al Municipio de Paipa, sobre la administración de los recursos del Sistema General de Participación.

El Municipio de Paipa adelanto el proceso de transformación empresarial con el Acuerdo Municipal No. 19 del 05 de septiembre de 2008, creando mediante acta de constitución DE ACCIONISTAS la Empresa RED VITAL S.A E.S.P.

La Empresa se encuentra registrada en la Cámara de Comercio de Duitama con Número de operación 01E0104088004, con el nombre de RED VITAL S.A. E.S.P. Dentro de los documentos suministrados por la Empresa se encuentra la Escritura Pública No. 375 de 11 de diciembre de 2008 de la Notaria Segunda de Paipa, donde se constituye la Sociedad Anónima, “Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y aseo RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

La Empresa de Servicios Públicos de Paipa - Boyacá inició labores como tal el 01 de enero de 2009.

Km 1 Vía Francisco Montaña
Cel. 3208585284 Código Postal 150440
comercial@redvitalpaipasaesp.com
secretariagerencia@redvitalpaipasaesp.com

TABLA 1. INFORMACIÓN GENERAL RED VITAL S.A. E.S.P.

NOMBRE	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL S.A. E.S.P.
Dirección	Km 1 Vía Francisco Montaña Paipa -Boyacá
Teléfono	3168068883
E-mail	redvital@paipa-boyaca.gov.co
NIT	900259348-5
Responsable Legal	YEISON ROKNEY TORRES SUAREZ
Cargo	Gerente General

Fuente. Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

En el Acuerdo No. 002 del 26 de diciembre de 2008 de la Junta Directiva se adoptan los estatutos de la Empresa y se distribuye la participación de los accionistas con un capital inicial de 91 millones, distribuidos de la siguiente manera:

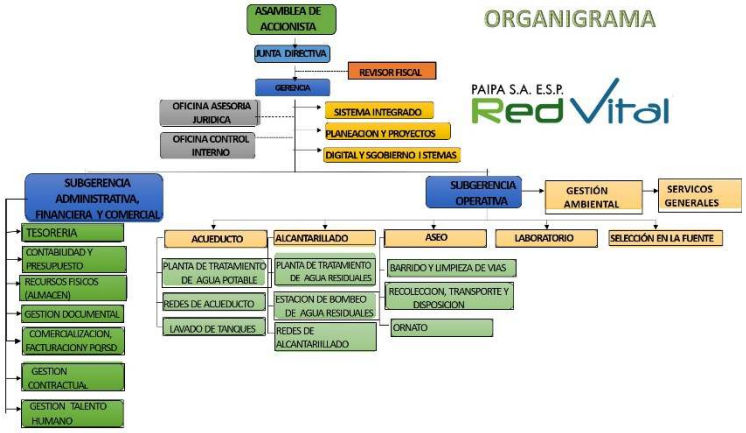
TABLA 2. ACCIONISTAS

SOCIOS	PARTICIPACIÓN
Municipio de Paipa	96%
Instituto de Turismo de Paipa ITP	1%
Instituto para la Educación física la Recreación y el Deporte de Paipa IERD	1%
Empresa Social del Estado San Vicente de Paúl	1%
Instituto de Vivienda de Interés Social de Paipa IVP	1%

Fuente. Red Vital Paipa S.A. E.S.P.

2.1.2 ORGANIGRAMA

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Paipa RED VITAL S.A. E.S.P., mediante el Acuerdo No. 004 del 2022 por el cual modifica la planta de personal de servidores públicos y trabajadores oficiales de la Empresa Red Vital Paipa S.A E.S. P se determina la estructura orgánica de la Empresa RED VITAL S.A. E.S.P., La estructura orgánica de la Empresa RED VITAL S.A. E.S.P., está conformada



3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 MISIÓN

Somos una Empresa creada para contribuir al desarrollo de un ambiente sano y al mejoramiento sustancial de la calidad de vida de los habitantes a través de la óptima prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

3.2 VISIÓN

Consolidar en el mediano plazo a RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., como una Empresa eficiente en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios, mostrando confianza y reconocimiento, para asegurar la calidad de vida de nuestras futuras generaciones.

3.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios se refieren a las ideas fundamentales sobre las que se basa el pensamiento que precede la conducta, desde los cuales se funda el sistema de valores al que la persona o los grupos se adscriben. Estos se presentan como postulados que el individuo y el colectivo asumen como patrón que orienta su conducta y que no permiten la negociación. La empresa se reconoce y se actúa sobre los siguientes principios éticos:

Autocontrol: cada servidor público tendrá en su propia conciencia el mecanismo de control para verificar que su labor se realice dentro de los parámetros de calidad establecidos y en función del desarrollo de la organización hacia el logro de la visión.

Austeridad: los servidores públicos ya sean funcionarios, contratistas, concesionarios o delegatarios de la RED VITAL S.A. E.S.P. actuarán con sobriedad y harán uso racional de los recursos, de modo que los bienes públicos se manejen con criterios de maximización.

Colaboración: los servidores públicos realizarán las funciones y tareas encomendadas enfocadas hacia el logro de la misión de la empresa, a través de una interacción solidaria y mutual orientada a la consecución de un logro común.

Cultura Ambiental: la organización tiene un compromiso con el medio ambiente, lo cual manifestará tanto en sus procesos operativos de prestación del servicio, como en la acción pedagógica frente a la comunidad de clientes.

Km 1 Vía Francisco Montaña
Cel. 3208585284 Código Postal 150440
comercial@redvitalpaipasaesp.com
secretariagerencia@redvitalpaipasaesp.com

Efectividad: eficiencia y eficacia serán los mecanismos con los cuales se generen los resultados de la gestión, la cual será progresiva en beneficio del desarrollo empresarial.

Equidad: todos los servidores públicos tendrán igualdad de oportunidades e igualdad de instrumentos, para avanzar en su desarrollo personal, intelectual, laboral y social.

Flexibilidad: se actuará rápidamente frente a los cambios del entorno para aprovechar las oportunidades y eludir las amenazas de modo que se avance hacia los objetivos en concordancia con las situaciones que rodean la Empresa.

Mejoramiento Continuo: todos los servidores públicos realizarán sus tareas incrementando cada día la calidad de las operaciones encomendadas de manera progresiva.

Satisfacción del cliente: el cliente, quien genera los recursos que principio y fin de la gestión misional.

Transparencia: las acciones de los servidores públicos serán sinceras y francas, mostrando siempre un espíritu laboral basado en la ética pública.

3.4 VALORES EMPRESARIALES

Los valores empresariales que regirán la actuación de la organización, todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones de la organización en general están enmarcados por el código de integridad y son los siguientes:

Honestidad: los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa actuarán con rectitud, honradez, veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, favoreciendo siempre el interés general.

Respeto: los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa reconocerán, valoraran y trataran de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa serán conscientes de la importancia del rol que como servidores públicos y de la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Km 1 Vía Francisco Montaña
Cel. 3208585284 Código Postal 150440
comercial@redvitalpaipasaesp.com
secretariagerencia@redvitalpaipasaesp.com

Diligencia: los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado

Justicia: los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa actuaran con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Ambiente: la organización basará sus acciones dando ejemplo, con un adecuado manejo del recurso hídrico, asumiendo con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando dentro de la entidad prácticas ecológicas en el manejo de los recursos físicos y realizando permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los funcionarios de la entidad como de los usuarios, sobre la necesidad e importancia de proteger el recurso hídrico a través de la educación ambiental.

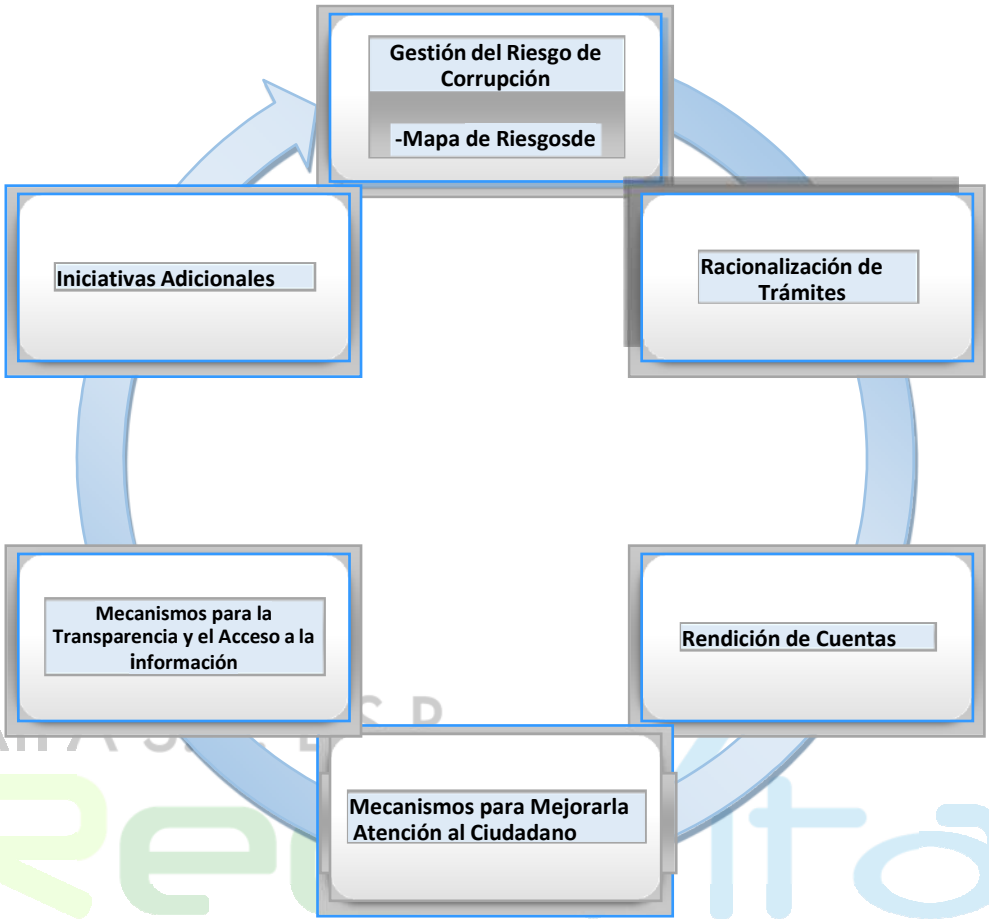
3.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Fortalecer el crecimiento y desarrollo de la empresa, dando cumplimiento a los planes, programas y proyectos que garanticen su desarrollo integral y estratégico, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.

Promover en la empresa la eficacia y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes normas y regulaciones aplicables a las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto alcantarillado y aseo. Fortalecer la Gestión integral y óptima de los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y de comunicación de todas las partes interesadas de la organización.

Fortalecer la Gestión Comercial, desarrollando prácticas efectivas orientadas a la satisfacción del usuario y la consolidación de la empresa.
El Plan Anticorrupcióny de Atención al Ciudadano – Versión 2" se establecen seis (6) componentes como se muestran en la *Figura 1*

FIGURA 1. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (2015). Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

4 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Gestión del Riesgo de Corrupción es el instrumento que le permitirá a RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Además de establecer las medidas de control y seguimiento de los mismos. Por lo anterior, se construirá el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional, el cual se elabora sobre los procesos que hacen parte de la RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P P., identificando las causas, riesgos de corrupción y consecuencias. Posteriormente, se realiza la valoración de los

riesgos de corrupción identificados por cada proceso. Finalmente, se establecen acciones que se deberá implementar para prevenir los riesgos de corrupción.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se deberá publicar en la página web de la empresa, a más tardar el 31 de enero del año 2024. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y revisión del mapa. Por su parte, la Oficina de Control Interno, deberá adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Dentro de la estrategia para la gestión del riesgo de corrupción a implementar durante la vigencia 2024, se contemplarán las siguientes actividades.

TABLA 3. COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
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 2024
Consulta y Divulgación.	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web de la RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.	Comunicaciones.	Enero de 2024
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Monitoreo y revisión.	Realizar monitoreo y revisión al mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de monitoreo y revisión.	Líderes de los procesos.	Trimestral
				1er seguimiento - corte 30 de abril de 2024

Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Sistema integrado de Gestión.	2° seguimiento - corte 31 de agosto de 2024
				3er seguimiento - corte 31 de diciembre de 2024
	Publicar el informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en la página oficial de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.	Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página web de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.		Los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo 2024, septiembre de 2024 y enero de 2024.

Fuente: Elaboración propia

La Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción 2024 de la RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., se adjunta en el presente documento (ver ANEXO 1), el cual se ajustó y actualizó con cada uno de los líderes de los procesos y la Oficina de Control Interno de acuerdo con la metodología descrita por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la "Guía para la Administración de Riesgo". Esta matriz se socializó y aprobó por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Con el fin de realizar el seguimiento a la Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción 2024, en el ANEXO 2 se adjunta el formato de la Matriz de Seguimiento – Mapa de Riesgos de Corrupción 2024, la cual deberá ser diligenciada por la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión.

4.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que presta la empresa, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que simplifiquen, estandaricen, eliminen, y automaticen los trámites que adelanta los usuarios. Las acciones de racionalización estarán encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web logrando la satisfacción del usuario.

Dentro de la estrategia para la racionalización de los trámites a implementar durante la vigencia 2024, se contemplarán las siguientes actividades:

TABLA 4. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Identificar los trámites y servicios que brinda la Empresa	Inventario de trámites y servicios	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Marzo 2024
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 2024
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 2024
Priorizar los trámites y servicios	Trámites y servicios priorizados ordenados de mayor a menor impacto	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Julio 2024
Implementar una (1) estrategia para la racionalización de trámites	Estrategia de racionalización de trámites implementada	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Octubre 2024

Fuente: Elaboración propia

4.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Siguiendo los lineamientos del artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática",* RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., informará, explicará y dará conocer los resultadosde su gestión a grupos de interés, promoviendo la transparencia de su gestión. La rendición de cuentas se fundamente en tres (3) elementos:

Información: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales.

Diálogo: se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestasde la empresa ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Incentivo: se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso derendición de cuentas.

Dentro de la estrategia para la rendición de cuentas a implementar durante la vigencia 2024, se contemplarán las siguientes actividades:

TABLA 5. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Alistamiento Institucional.	Conformación de un equipo de trabajo	Equipo de Trabajo conformado.	Gerencia	Marzo 2024
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	Abril 2024
	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	Abril 2024

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Promoción y difusión	Implementar una (1) campaña de promoción y difusión de la información publicada.	Piezas publicitarias realizadas	Comunicaciones	Abril 2024
Interacción con la comunidad.	Implementar una (1) estrategia de interacción entre la empresa y la comunidad.	Estrategia desarrollada	Comunicaciones	Abril 2024
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.	Abril 2024
	Jornada de Evaluación por equipo interno.	Construcción Plan de Mejoramiento.	Gerencia y Control interno Sistema integrado de Gestión.	Abril 2024
	Publicación de Plan de Mejoramiento	Publicar en la página web el Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas.	Comunicaciones	Abril 2024

Interacción Permanente				
Subcomponente	**Actividades**	**Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
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 2024

Km 1 Vía Francisco Montaña
Cel. 3208585284 Código Postal 150440
comercial@redvitalpaipasaesp.com
secretariagerencia@redvitalpaipasaesp.com

Promoción y Difusión	Actualizar permanentemente la información de la página Web.	Información oportuna y actualizada publicada	Comunicaciones	Enero a diciembre 2024
	Actualizar permanentemente las publicaciones de la Fan Page			Semanal
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

Fuente: Elaboración propia

4.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., debe establecer mecanismos y herramientas para mejor la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta, en función de la satisfacción de sus grupos de valor e interés y facilitando el ejercicio de sus derechos. Algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano son las siguientes:

- ✓ Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- ✓ Fortalecimiento de canales de atención
- ✓ Talento humano
- ✓ Normativo y procedimental
- ✓ Relacionamiento con el ciudadano

Dentro de la estrategia para los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a implementar durante la vigencia 2024, se contemplarán las siguientes actividades:

TABLA 6. COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer los cuatro (4) canales de atención implementados (Web, vía telefónica, correo electrónico y Punto de atención presencial)	anales de atención fortalecidos	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Octubre 2024

Km 1 Vía Francisco Montaña
Cel. 3208585284 Código Postal 150440
comercial@redvitalpaipasaesp.com
secretariagerencia@redvitalpaipasaesp.com

Talento Humano	Capacitar al personal encargado de la atención al ciudadano en protocolos de atención y cultura de servicio	Personal capacitado	Subgerencia Administrativa y Comercial y Financiera	Junio 2024
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

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar dos (2) campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas implementadas	Subgerencia Administrativa y Comercial y de servicio al Cliente	Mayo y noviembre 2024
	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Política de protección de datos personales construida	Gerencia Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Junio 2024
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	Informe de caracterización	Subgerencia Administrativa y Comercial y de Atención al Cliente	Septiembre 2024
	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 2024

Fuente: Elaboración propia

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

Siguiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., garantizará el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la Ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La Empresa busca establecer una estrategia para fortalecer y regular los

procedimientos para el acceso de información, orientada a mantener la transparencia en el desarrollo de sus actividades. Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la cual propone las siguientes cinco (5) líneas de acción: transparencia activa, transparencia pasiva, elaboración de los instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo del acceso a la información publica

Dentro de la estrategia para los mecanismos para la transparencia y acceso a la información durante la vigencia 2024, se contemplarán las siguientes actividades:

TABLA 7. COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
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 2024
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 2024
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar un registro de activos de información pública	Inventario público de Información	Subgerencia Administrativa y Comercial	Junio 2024
	Socializar y publicar el esquema información pública.	Socialización y publicación del inventario de información		Julio 2024
	Elaborar el índice información clasificada o reservada	Índice de información clasificado o reservado		Agosto 2024

	Emitir un concepto Jurídico de aprobación del índice de información reservada y clasificada	Concepto Jurídico aprobado		Agosto 2024
	Seguimiento al inventario de los activos de información	Seguimiento realizado		Diciembre 2024

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar un (1) mecanismo que permita el acceso diferencial a la información pública.	Mecanismo que permita el acceso diferencial a la información publicada en la página web de la entidad	Comunicaciones – sistemas	Febrero a Diciembre de 2024
Monitoreo del acceso a la Información pública	Implementar un (1) mecanismo de monitoreo de acceso a la información publica	Informe semestral del acceso de la ciudadanía a redes sociales y a la página web	Comunicaciones	Junio y Diciembre 2024

Fuente: *Elaboración propia*

4.6 4.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES "CÓDIGO DE INTEGRIDAD"

El objetivo fundamental de esta herramienta es lograr que los principios y valores que soportan la gestión de la Empresa se materialicen en la acción diaria, tanto en el ámbito laboral como en la vida personal, logrando la capacidad de acompañar y responder por el cumplimiento de la misión institucional y la responsabilidad social.

Dentro de la estrategia para los mecanismos para el código de integridad durante la vigencia 2024, se contemplarán las siguientes actividades:

TABLA 8. COMPONENTE 6. CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha Programada

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 2024

5 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

A la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión de la empresa, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y la publicación del presente Plan, como también efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas, tres (3) veces al año correspondientes a las siguientes fechas:

- ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril
- ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto
- ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre

Las publicaciones de los informes de seguimiento se realizarán los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo y septiembre de 2024 y de enero de 2024.

Emite	**YEISON ROKNEY TORRES SUAREZ**
Empleo	Gerente General

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
María Amalfi Valderrama López	Plano inicial	01	31/01/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	31/01/2024

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Amalfi Valderrama López	Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Yeison Rokney Torres Suarez

Cargo: Profesional de Planeación y Proyectos	Cargo: Profesional SIG	Cargo: Gerente General
Firma:	Firma:	Firma:

PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

Km 1 Vía Francisco Montaña
Cel. 3208585284 Código Postal 150440
comercial@redvitalpaipasaesp.com
secretariagerencia@redvitalpaipasaesp.com