

COMPONENTES	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	ENE - AER	% AVANCE	Observaciones	
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar, ajustar y adoptar mediante un acto administrativo la Política de Administración de Riesgo de la entidad. https://drive.google.com/file/d/178tAfisUU5mNSESuUW2yLCs3zghcR6e/view?usp=sharing	Se definió la Política de Administración de Riesgos, mediante un documento en el cual se definió el objetivo, el alcance, las responsabilidades, tipología entre otros.	70%	Aunque se ha logrado un avance significativo en la definición de la Política de Administración de Riesgos, la cual ya establece el objetivo, alcance, responsabilidades y tipología, es fundamental completar el proceso de socialización con todos los funcionarios de la entidad para alcanzar el 100% de implementación. Esta socialización es crucial para garantizar que cada área comprenda claramente los riesgos, procedimientos y responsabilidades correspondientes.	
		1.2 Socialización de la Política de Administración de Riesgos con los funcionarios de la entidad.		0%	No se ha realizado esta actividad.	
	2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualización y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011		0%	No se ha realizado esta actividad.	
		3 Consulta y Divulgación	3.1 Carga de riesgos de corrupción en la herramienta Administración de Riesgos que disponga la entidad, para consulta de los funcionarios de la entidad		0%	No se ha realizado esta actividad.
			3.2 Socialización y comunicación al área operativa a través de diferentes canales		0%	No se ha realizado esta actividad.
	3.3 Carga del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web institucional para los diferentes grupos de interés		0%	No se ha realizado esta actividad.		
	4 Seguimiento	4.1 Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.		0%	No se ha realizado esta actividad.	
	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1 Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.		0%	No se ha realizado esta actividad.	
		2 Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.		0%	No se ha realizado esta actividad.	
		3 Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.		0%	No se ha realizado esta actividad.	
4 Seguimiento y Control			0%	No se ha realizado esta actividad.		
1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Generar información de calidad para los diferentes grupos de interés cumpliendo con criterios de oportunidad, objetividad, veracidad y de fácil acceso.		0%	No se ha realizado esta actividad.		
	1.2 Realizar gestión de promoción y divulgación del proceso de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés partiendo de un lenguaje claro y comprensible.		0%	No se ha realizado esta actividad.		

11

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y directo con nuestros Grupos de Interés.		0%	No se ha realizado esta actividad.
	3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicidad por diferentes canales para dar a conocer la normatividad referente a la rendición de cuentas		0%	No se ha realizado esta actividad.
	4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas.		0%	No se ha realizado esta actividad.
			4.2	Publicar por los diferentes canales el resultado de la encuesta para consulta de la comunidad		0%	No se ha realizado esta actividad.
4.3			En caso de requerirse, de acuerdo a la retroalimentación con los grupos de interés, se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la Página web		0%	No se ha realizado esta actividad.	
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Documentación del proceso que lidera la atención al usuario	Se inicia con el levantamiento de la información para la creación del procedimiento de PQRS https://drive.google.com/file/d/1frjMEJQ-SYiasWkvQQxtpsP0U3Yic5h/view?usp=drive_link	70%	Es importante completar este proceso y garantizar que todos los procedimientos, trámites y pasos estén adecuadamente documentados, esto no solo mejorará la eficiencia en la gestión de la atención al usuario, sino que también facilitará la identificación de áreas de mejora. La claridad en la documentación permite que todos los involucrados tengan acceso a información precisa y actualizada.
			1.2	Realizar reuniones trimestrales para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar.		0%	No se ha realizado esta actividad.
			1.3	Implementación del procedimiento Seguimiento y Control a los Derechos de Petición Quejas Reclamos o Sugerencias		0%	No se ha realizado esta actividad.
	2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Definir e implementar los diferentes canales de acceso a la información que la entidad tendrá a disposición de los usuarios		0%	No se ha realizado esta actividad.
			2.2	Disponer en la Página Web Institucional, la información relevante sobre la atención al usuario	Se cuenta en página Web con el área de Atención y Servicios a la Ciudadanía, donde se cuenta con cuatro herramientas correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con un formato electrónico para recibir estas solicitudes, Canales de Atención, Trámites y Servicios e Información de Interés https://emcandelaria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-pqrs/	100%	Se debe asegurar que la información relevante sea fácilmente accesible desde la página principal del sitio web, los usuarios no deberían tener que realizar múltiples clics para encontrar lo que necesitan. Asimismo, es crucial que el lenguaje utilizado en formularios y secciones sea claro, sencillo y comprensible para todo tipo de público, evitando tecnicismos que puedan dificultar la comprensión, lo cual va a garantizar una experiencia de usuario más fluida y satisfactoria.
			2.3	Implementar un sistema de información que permita la trazabilidad de las PQRS	Se realiza el manejo del módulo de Ventanilla Única para la recepción y control de la información.	100%	Es necesario mejorar la trazabilidad del sistema de PQRS, garantizando que no solo se puedan recibir las solicitudes, sino que también se ofrezca un seguimiento en tiempo real, los ciudadanos deben tener la posibilidad de consultar el estado de sus solicitudes a través de un código o número de referencia único, brindando transparencia y mayor
			2.4	Definir indicadores del proceso		0%	No se ha realizado esta actividad.
			2.5	Establecer protocolo de atención al usuario que defina los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al usuario de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada y estandarizada		0%	No se ha realizado esta actividad.
	3	Talento humano	3.1	Implementar mecanismos que contribuyan a fortalecer las competencias de los funcionarios de atención a los usuarios		0%	No se ha realizado esta actividad.
			4.1	Realización de informes semestrales sobre atención de PQRS		0%	No se ha realizado esta actividad.

	4	Normativo y procedimental	4.2	Actualización continua del normograma del proceso Gestión Comercial		0%	No se ha realizado esta actividad.
	5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Establecer herramientas para caracterizar los usuarios		0%	No se ha realizado esta actividad.
			5.2	Realizar evaluaciones de percepción de los usuarios de manera semestral		0%	No se ha realizado esta actividad.
QUINTO COMPONENTE : MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	A través de la página web de la entidad, recopilar y estructurar la información del Plan Anticorrupción y de Gobierno en Línea	En página Web se realiza la publicación del Plan Anticorrupción con la información estructurada de lo que se realizará en la vigencia. https://emcandelaria.gov.co/wp-content/uploads/2024/08/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-PARTICIPACION-CIUDADANA-2024-DOCUMENTO.pdf	100%	Se debe mantener actualizada esta información y asegurar su seguimiento constante para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, se recomienda proporcionar un enlace al plan correspondiente, de manera que los interesados pueda consultarlo fácilmente.
			1.2	Establecer el plan de divulgación frente a los avances del Plan Anticorrupción y de Gobierno en Línea		0%	No se ha realizado esta actividad.
	2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Implementación de la publicación y divulgación de la información pública – transparencia activa acogiendo las directrices de decreto 1081 de 2015.	En página Web se cuenta con un área de Transparencia https://emcandelaria.gov.co/	100%	Se debe actualizando y mejorando esta área con el objetivo de asegurar la máxima transparencia, el compromiso con la mejora continua es clave para mantener la confianza de los usuarios y fortalecer la cultura de rendición de cuentas, adicional se debe proporcionar un enlace actualizado a la página web para facilitar el acceso a la información.
	3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar campañas de actualización de información respecto al inventario de activos de información, el esquema de publicación y el índice de información clasificada y reservada.		0%	No se ha realizado esta actividad.
	4	Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar a través de la página web de la entidad una sección de los componentes de transparencia de la información, participación en línea y gobierno en línea.		0%	No se ha realizado esta actividad.
	5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a la información.		0%	No se ha realizado esta actividad.
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	1	Iniciativas Adicionales	1.1	Actualización Código de Ética	Se mantiene actualizado y disponible el código de ética de la entidad https://emcandelaria.gov.co/codigo-de-integridad-y-buen-gobierno/	100%	Es fundamental mantener esta información actualizada y fomentar su cumplimiento dentro de la organización, el promover los principios establecidos en el código de ética debe ser una prioridad constante, con el fin de reforzar una cultura organizacional basada en la integridad, se recomienda compartir un enlace directo al código para facilitar su consulta por parte de los funcionarios.



Astrid Carolin A Solis Cifuentes
ASTRID CAROLIN A SOLIS CIFUENTES
 TECNICO ADMINISTRATIVO

Natty Mitchell Leonel Martinez
NATTY MITCHEL LE LEONEL MARTINEZ
 GERENTE