

COMPONENTES	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	MAY-AGC	% 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.  Se realiza un modelo de resolución para la adopción de la Política de Administración de Riesgo, se encuentra en proceso de revisión. <a href="https://docs.google.com/document/d/14FJD-VVpJ_hFcXv-5LT54vHZ14tU1HeA/edit?usp=sharing&amp;oid=1111368651998676917783&amp;rtpdf=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/document/d/14FJD-VVpJ_hFcXv-5LT54vHZ14tU1HeA/edit?usp=sharing&amp;oid=1111368651998676917783&amp;rtpdf=true&amp;sd=true</a>	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 incluir el Riesgo Fiscal y 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.  Se recomienda utilizar múltiples canales de comunicación, como reuniones informativas, talleres y boletines, para asegurar que todos los empleados estén alineados con los objetivos y los lineamientos establecidos en la política.
		1.2	Socialización de la Política de Administración de Riesgos con los funcionarios de la entidad.	0%	No hay avance en la 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  Se creó el Mapa de Riesgos de acuerdo al Mapa de Procesos, identificando los riesgos de acuerdo a la política con la identificación, análisis y valoración y calificando la probabilidad y el impacto. <a href="https://drive.google.com/file/d/1phGd7oNPsdnqtwupFaV_G6nsnkUjLDpH/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1phGd7oNPsdnqtwupFaV_G6nsnkUjLDpH/view?usp=sharing</a>	100%	Realizar una revisión periódica del mapa (mínimo anual) y mantener la comunicación abierta con las áreas involucradas para que el mapa se mantenga actualizado con cualquier cambio en las operaciones o entorno normativo.
	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  Los riesgos identificados se cargan al drive, donde se pueden consultar y actualizar constantemente por parte de los funcionarios de la entidad. <a href="https://drive.google.com/drive/folders/1M7ur3W_wf_cj7m1G2QPA7all1Z12qzKq?usp=sharing">https://drive.google.com/drive/folders/1M7ur3W_wf_cj7m1G2QPA7all1Z12qzKq?usp=sharing</a>	100%	El uso del Drive es adecuado, pero considere implementar una herramienta más específica y segura para la gestión de riesgos a largo plazo, algo más estructurado como un software de gestión de riesgos.
		3.2	Socialización y comunicación al área operativa a través de diferentes canales  Se hace socialización del drive que contiene la información de los riesgos de corrupción que ha sido revisado durante cada vigencia para validación en caso de materialización. <a href="https://drive.google.com/file/d/1phGd7oNPsdnqtwupFaV_G6nsnkUjLDpH/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1phGd7oNPsdnqtwupFaV_G6nsnkUjLDpH/view?usp=sharing</a>	100%	Socializar la información, una estrategia podría ser complementar con reuniones trimestrales, donde el personal operativo pueda aportar información nueva sobre riesgos potenciales en tiempo real.
		3.3	Carga del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web institucional para los diferentes grupos de interés  El Mapa de Riesgos de Corrupción es cargado a la página Web <a href="https://emcandelaria.gov.co/mapa-de-riesgos-de-corrupcion/">https://emcandelaria.gov.co/mapa-de-riesgos-de-corrupcion/</a>	100%	Aunque se ha cumplido con con este objetivo, falta incluir los riesgos fiscales, sería beneficioso hacer una campaña comunicacional para que los grupos de interés y la ciudadanía conozcan mejor este mapa y cómo pueden interactuar con la información.
	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.  El mapa de riesgos se adiciona la columna de las causas para su análisis, al igual que una columna con los controles por cada uno de los riesgos. <a href="https://drive.google.com/file/d/1phGd7oNPsdnqtwupFaV_G6nsnkUjLDpH/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1phGd7oNPsdnqtwupFaV_G6nsnkUjLDpH/view?usp=sharing</a>	100%	Se debe asegurar que esta información se revise cada semestre y que las causas y controles se ajusten según los resultados, tener reuniones constantes con los responsables de las áreas clave para garantizar que los controles sean efectivos.

X

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		1	Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.	Se realiza un listado con los trámites que realiza la entidad. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1r1sQDIE98nbd4rJLcvt2dRe2CdnUHsLB/edit?usp=sharing&amp;oid=1111368135998676917783&amp;rtop=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1r1sQDIE98nbd4rJLcvt2dRe2CdnUHsLB/edit?usp=sharing&amp;oid=1111368135998676917783&amp;rtop=true&amp;sd=true</a>	100%	Se debe verificar que este listado esté actualizado y disponible para todos los interesados, tanto internos como externos, contribuye a una mayor claridad en los procesos y a una mejor atención al usuario, se recomienda revisar periódicamente este inventario para identificar posibles cambios o actualizaciones en los trámites.	
		2	Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	Se realiza la clasificación de los trámites de acuerdo a su tipo (trámite o servicio), impacto y valor. <a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1r1sQDIE98nbd4rJLcvt2dRe2CdnUHsLB/edit?usp=sharing&amp;oid=1111368135998676917783&amp;rtop=true&amp;sd=true">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1r1sQDIE98nbd4rJLcvt2dRe2CdnUHsLB/edit?usp=sharing&amp;oid=1111368135998676917783&amp;rtop=true&amp;sd=true</a>	100%	Este análisis permite identificar qué trámites tienen mayor relevancia para los usuarios y cuáles son susceptibles de ser racionalizados, mejorados o automatizados y con base en esta clasificación, la entidad puede enfocar sus esfuerzos en los trámites de mayor impacto, mejorando la eficiencia y satisfacción del usuario. Adicional, se recomienda usar esta clasificación para evaluar constantemente los trámites que podrían simplificarse o eliminarse, garantizando así un servicio público más eficiente y accesible.	
		3	Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.		0%	No hay avance en la actividad.	
		4	Seguimiento y Control		0%	No hay avance en la actividad.	
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	1	1.1	Generar información de calidad para los diferentes grupos de interés cumpliendo con criterios de oportunidad, objetividad, veracidad y de fácil acceso.	La generación de la información de calidad para los grupos de interés es publicada a través de la página Web <a href="https://emcandelaria.gov.co/">https://emcandelaria.gov.co/</a>	100%	Es crucial que la información esté siempre actualizada y presentada de manera accesible y comprensible, utilizando un lenguaje claro que facilite su entendimiento, se recomienda hacer revisiones periódicas del contenido para asegurar que siga cumpliendo con los criterios de objetividad y veracidad, garantizando así su utilidad para los ciudadanos y otros interesados.	
			Realizar gestión de promoción y divulgación del proceso de rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés permitiendo de un lenguaje claro y comprensible.		0%	No hay avance en la actividad.	
	2	2.1	Realizar un evento de Rendición de Cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo, bidireccional y directo con nuestro Grupos de Interés.		0%	No hay avance en la actividad.	
			3	3.1	Publicidad por diferentes canales para dar a conocer la normatividad referente a la rendición de cuentas		0%
	4	4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas.		0%	No hay avance en la actividad.	
			4.2	Publicar por los diferentes canales el resultado de la encuesta para consulta de la comunidad		0%	No hay avance en la 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 hay avance en la actividad.
			1.1	Documentación del proceso que lidera la atención al usuario		0%	No hay avance en la 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	1.2	Realizar reuniones trimestrales para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar.		0%	No hay avance en la actividad.
		1.3	Implementación del procedimiento Seguimiento y Control a los Derechos de Petición Quejas Reclamos o Sugerencias	Se revisa el procedimiento para Peticiones, Quejas y Reclamos adoptado actualmente por la entidad <a href="https://drive.google.com/file/d/1frjMEJQ-SYiasWkvQQtP0U3Yc5ha/view?usp=drive_link">https://drive.google.com/file/d/1frjMEJQ-SYiasWkvQQtP0U3Yc5ha/view?usp=drive_link</a>	70%	Aunque el procedimiento adoptado ya ha sido revisado, es importante asegurar su finalización y total implementación, para garantizar una adecuada atención al usuario, se deben establecer claramente las fases de seguimiento y control, permitiendo un acceso fácil a los usuarios para consultar el estado de sus solicitudes (PQRS). Además, se recomienda fortalecer la trazabilidad de estos procesos para identificar posibles cuellos de botella y asegurar una gestión eficiente de las peticiones.
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 hay avance en la actividad.
		2.2	Disponer en la Página Web Institucional, la información relevante sobre la atención al usuario		0%	No hay avance en la actividad.
		2.3	Implementar un sistema de información que permita la trazabilidad de las PQRS		0%	No hay avance en la actividad.
		2.4	Definir indicadores del proceso	Se revisan y evalúan los indicadores pertenecientes al Plan de Acción 2024, pendiente por aprobar	70%	La revisión y evaluación de los indicadores son pasos cruciales, pero es fundamental proceder a su aprobación formal lo antes posible, al implementar indicadores claros y medibles será posible una evaluación constante del desempeño del proceso, identificando áreas de mejora y garantizando un control adecuado, estos indicadores deben ser revisados periódicamente para asegurar su pertinencia y utilidad en el contexto del Plan de Acción 2024.
		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 escrita para garantizar una comunicación adecuada y estandarizada	Se levanta un documento preliminar donde se definen los parámetros de atención al usuario, se encuentra listo para su revisión y aprobación. <a href="https://emcandelaria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-pqrs/">https://emcandelaria.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-pqrs/</a>	100%	La creación de un protocolo de atención al usuario es un paso importante para garantizar una atención homogénea y eficiente, independientemente del canal telefónico, presencial o escrito, este protocolo estandariza los procesos y asegura una comunicación clara y adecuada con el usuario. Se recomienda su socialización constante y capacitación a los funcionarios, para que estos parámetros sean aplicados correctamente en la atención al público.
3	Talento humano	3.1	Implementar mecanismos que contribuyan a fortalecer las competencias de los funcionarios de atención a los usuarios		0%	No hay avance en la actividad.
		4.1	Realización de informes semestrales sobre atención de PQRS		0%	No hay avance en la actividad.

	4	Normativo y procedimental	4.2	Actualización continua del normograma del proceso Gestión Comercial	Se realiza la actualización del normograma y se implementa de forma digital para el acceso de los funcionarios de la entidad. <a href="https://emcandelaria.gcv.co/normatividad_de_la_entidad/">https://emcandelaria.gcv.co/normatividad_de_la_entidad/</a>	100%	La actualización digital del normograma facilita su consulta por parte de los funcionarios, promoviendo el acceso a la normativa vigente y su correcta aplicación. Es importante mantener un monitoreo constante de las normativas aplicables al proceso comercial, de modo que los funcionarios estén siempre informados de
	5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Establecer herramientas para caracterizar los usuarios	Se cuenta con un aplicativo, el cual es usado para la facturación, donde se cuenta con la caracterización de los usuarios con su información correspondiente.	100%	El Se recomienda seguir monitoreando y actualizando la base de datos de usuarios, asegurando que la información almacenada sea precisa y relevante para ofrecer un mejor servicio.
5.2			Realizar evaluaciones de percepción de los usuarios de manera semestral		0%	No hay avance en la actividad.	
<b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	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		0%	No hay avance en la actividad.
			1.2	Establecer el plan de divulgación frente a los avances del Plan Anticorrupción y de Gobierno en Línea		0%	No hay avance en la actividad.
	2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Implementación de la publicación y divulgación de la información pública – transparencia activa acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.		0%	No hay avance en la actividad.
	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 hay avance en la 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 hay avance en la actividad.
	5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a la información.		0%	No hay avance en la actividad.
<b>SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES</b>	1	Iniciativas Adicionales	1.1	Actualización Código de Ética	Se realiza la socialización del código de ética, dentro del programa de Inducción y Reinducción con todos los funcionarios de la entidad.	100%	Se recomienda continuar con esta práctica regularmente y asegurar que cualquier actualización del código sea comunicada de forma oportuna a todos los funcionarios para promover una conducta ética en el desempeño de sus funciones.



*Gloria Ruby Pulgarín Jurado*  
**GLORIA RUBY PULGARÍN JURADO**  
 JEFE CONTROL INTERNO

*Natty Michelle Leonel Martínez*  
**NATTY MITCHELLE LEONEL MARTINEZ**  
 GERENTE