

	INFORME	Código: FR-BBB-CCC-DDD
	[INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO]	Versión: [N°0]
		Fecha: 15/01/2023
		Página: 1 de 5

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ESANT S.A. E.S.P - TERCER CUATRIMESTRE 2022

1 INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno y Gestión en cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2022 de la ESANT S.A. E.S.P realizó seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano (en adelante PAAC) del que trata el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2022 – tercer cuatrimestre, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, que indica: “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicara en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

Este informe mostrará los resultados de la evaluación de los entregables descritos en el PAAC revisados desde el repositorio documental y presentados por la Dirección de planeación de la ESANT S.A. E.S.P.

2 ANALISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

2.1 Contextualización del ejercicio de seguimiento

Para el desarrollo del seguimiento al PAAC 2022, se tuvo en cuenta lo establecido en el documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 de 2015* de la Presidencia de la República, el cual establece que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento tanto a la elaboración y publicación del plan, como a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este, verificando que la Entidad cumpla las obligaciones y adopte las orientaciones allí consignadas, tres (3) veces en el año: Con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, por lo que el aseguramiento ejecutado corresponde a la verificación con corte a 31 de diciembre de la vigencia 2022.

El PAAC de la ESANT S.A. E.S.P publicado en la página web, está integrado por 5 componentes a saber:

1. Gestión de riesgos de Riesgos de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

	INFORME		Código: FR-BBB-CCC- DDD
	[INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO]		Versión: [N°0]
			Fecha: 15/01/2023
			Página: 2 de 5

Para el seguimiento correspondiente al último corte 2022 por parte de la Oficina de Control Interno, se revisó el adelanto y terminación de la totalidad de las actividades proyectadas para la vigencia.

2.2 Seguimiento a los avances de ejecución y cumplimiento de las actividades programadas en el PAAC - tercer cuatrimestre de 2022.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento sobre los avances de las actividades que se proyectaron en el PAAC para el año en curso, por lo que la verificación se efectuó con base en el monitoreo realizado por la Dirección de Planeación y los soportes cargados en el repositorio documental de la ESANT S.A. E.S.P.

La Tabla No 1 muestra los resultados de la verificación, es de mencionar que se tuvieron en cuenta los comentarios de la Dirección de planeación y los soportes cargados.

COMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	SEGUIMIENTO OCI 31-12-2022	ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Revisar pertinencia y actualizar documento que contiene política de administración de riesgos de la entidad, incluyendo lineamientos asociados a la gestión de riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Manual de gestión de riesgos institucionales 	01/01/2022	28/02/2022	1	Para la vigencia 2022 la ESANT S.A. E.S.P. emprendió la labor de actualizar todos sus procesos con el objetivo de lograr mejorar la percepción de sus usuarios y los habitantes del departamento de Santander, relacionado con esto, se actualizó la Política de administración del riesgo para el año 2022 consolidándola en un manual que describe la forma en la que la empresa identifica, aborda y mitiga los riesgos.	Cerrada	100%
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Divulgar y socializar con todo el personal política de administración de riesgos con énfasis en la gestión de riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Circular de divulgación del manual de gestión de riesgos institucionales Registros de asistencia y/o actas de reunión socialización manual de gestión de riesgos institucionales Registros de planeación e implementación campaña de sensibilización en materia de riesgos 	01/01/2022	31/12/2022	3	Para el primer semestre del año 2022 se actualizó y documentó la gestión del riesgo, la cual se socializó el día 29/04/2022. Para el segundo semestre de 2022 se observó a través de las redes sociales y grupos internos de whatsapp la promoción de la identificación y la gestión de los riesgos de la empresa basados en el manual aprobado para ello.	Cerrada	100%
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	3	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional por proceso, teniendo en cuenta los relacionados con corrupción. <i>NOTA. Esta actividad está relacionada con la actividad número 9 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.</i>	Dirección de Planeación / Todas	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos institucionales (Incluyendo riesgos de corrupción) Circular de divulgación matriz de riesgos institucionales Registro publicación en sitio web de matriz de riesgos institucionales 	01/01/2022	31/03/2022	3	Aunque la meta no se cumplió en el plazo establecido inicialmente, la ESANT S.A. E.S.P. trabajó con los líderes de área y equipos de trabajo para la construcción de la matriz de riesgos institucionales que incluye los riesgos de corrupción, esta actividad finalizó con la aprobación el día 09/11/2022 en Comité de Gestión y Desempeño.	Cerrada	100%
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	4	Monitorear y revisar periódicamente la matriz de riesgos institucionales, verificando la efectividad de los controles establecidos, particularmente los relacionados con riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de riesgos institucionales (Incluyendo riesgos de corrupción) con seguimiento a corte del 30/04/2022, 31/08/2022 y 31/12/2022 	01/01/2022	31/12/2022	0,6	En concordancia con la actividad No 3 se considera cerrada la actividad con % de cumplimiento menor al 100% en el sentido de no haber cumplido los plazos establecidos inicialmente para la construcción y seguimiento al matriz de riesgos.	Cerrada	67%

COMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	SEGUIMIENTO OCI 31-12-2022		
								ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	5	Efectuar seguimiento a la matriz de riesgos institucionales de la entidad, con énfasis en los riesgos de corrupción, verificando la efectividad de los controles y presentando propuestas para su mejora.	Jefatura de Control Interno y de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales a corte del 31/12/2021, 30/04/2022 y 31/08/2022 	01/01/2022	31/12/2022	0,6	Abierta	67%	
Racionalización de Trámites	6	Establecer el inventario de trámites, procesos y procedimientos administrativos de cara al usuario que debe gestionar la entidad durante la prestación del servicio y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Dirección de Operaciones Apoyo: Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de trámites, procesos y procedimientos administrativos de cara al usuario que gestiona la entidad para la prestación de servicios 	01/02/2022	31/03/2022	0,5	Abierta	50%	
Racionalización de Trámites	7	Realizar la priorización de trámites, procesos y procedimientos administrativos de cara al usuario y elaborar la estrategia de racionalización, teniendo en cuenta el tipo de trámite, proceso y procedimiento, el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica, acción específica de racionalización, situación actual y propuesta de mejora.	Dirección de Operaciones Apoyo: Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Plan documentado de la estrategia de racionalización de trámites 	01/02/2022	31/03/2022	0,8	Abierta	80%	
Racionalización de Trámites	8	Socializar, implementar, monitorear y revisar el cumplimiento de la estrategia de racionalización de trámites de la entidad para la vigencia 2022.	Dirección de Operaciones Apoyo: Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de acuerdo con las actividades ejecutadas durante la vigencia 2022. 	01/01/2022	31/12/2022	1	Cerrada	100%	
Racionalización de Trámites	9	Realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de la estrategia de racionalización de trámites de la entidad para la vigencia 2022.	Jefatura de Control Interno y de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de la entidad a corte del 30/04/2022 y 31/08/2022 	01/04/2022	30/09/2022	1	Cerrada	100%	
Rendición de Cuentas	10	Establecer, implementar y evaluar estrategias para la rendición de cuentas de la entidad vigencia 2021 a grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta todas las unidades de negocio. NOTA. Esta actividad corresponde a la actividad número 25 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.	Gerencia / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Acta de reunión donde se establezcan las estrategias a implementar para la rendición de cuentas vigencia 2021 y cronograma Material gráfico y/o audiovisual para la rendición de cuentas vigencia 2021. Registros de asistencia y/o participación en la rendición de cuentas Registros de medición del nivel de percepción y satisfacción respecto a la rendición de cuentas vigencia 2021 	01/01/2022	31/03/2022	4	Cerrada	100%	

COMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	III CUATRIMESTRE_2022		
								SEGUIMIENTO OCI 31-12-2022	ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
Rendición de Cuentas	11	Gestionar la publicación en redes sociales, canal de YouTube y sitio web de la entidad información sobre la gestión realizada por la entidad en lenguaje comprensible.	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de análisis de estadísticas de publicación en redes sociales y sitio web • Videos de cápsulas informativas con subtítulos 	01/01/2022	31/12/2022	2	El interés de la ESANT S.A. E.S.P en el ejercicio de interacción con los usuarios y habitantes del departamento de Santander se ha manifestado en el aumento del alcance de las publicaciones, los videos con subtítulos han permitido el acceso a la información a la población audioimpedida.	Cerrada	100%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	12	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas. <i>NOTA. Esta actividad corresponde a la actividad número 21 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.</i>	Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de la iniciativa estratégica documentada • Documento de mapa de experiencia del servicio (Actual y Mejorado) • Plan de trabajo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas • Informes de seguimiento al plan de trabajo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas durante la vigencia 2022 • Acta de reunión y/o listado de asistencia 	01/01/2022	31/12/2022	4	Se presenta y actualiza la iniciativa estratégica "Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas" el cual se retoma para finalizar actividades en el año 2023.	Abierta	80%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	13	Establecer, documentar e implementar mejoras en la recepción, atención, seguimiento y cierre de PQRS, incluyendo ajustes en las herramientas tecnológicas utilizadas. <i>NOTA. Esta actividad corresponde a la actividad número 28 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.</i>	Dirección Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de gestión de PQRS y formatos actualizados • Informes de seguimiento a la gestión de PQRS durante la vigencia 2022 	01/01/2022	31/12/2022	2	Desde la dirección Jurídica se ha venido realizando la tarea de seguimientos a las PQRS sin embargo es importante para el proceso que se establezca el procedimiento y el seguimiento documentado y con periodicidad establecida con el fin de establecer el tratamiento para las PQRS adecuadamente. Se retoma esta actividad para la vigencia 2023	Abierta	90%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	14	Revisar pertinencia, actualizar, socializar e implementar documento que contiene política de protección de datos personales conforme a la normatividad vigente aplicable.	Dirección Jurídica / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Política de tratamiento de datos personales • Manual de protección de datos personales y formatos asociados 	01/01/2022	30/06/2022	2	A través del equipo de la dirección jurídica y el apoyo del equipo de procesos, la empresa ha actualizado la política de tratamiento de datos y los formatos de acuerdo a la normatividad vigente aplicable para el tratamiento de los datos personales de quienes interactúan con la ESANT S.A. E.S.P	Cerrada	100%
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	15	Identificar y caracterizar grupos de valor y partes interesadas relacionadas con la gestión de la entidad <i>NOTA. Esta actividad corresponde a la actividad número 4 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.</i>	Gerencia / Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz de caracterización de grupos de valor y partes interesadas 	01/01/2022	30/04/2022	1	El equipo de procesos consolidó y presentó la matriz de grupos de valor y partes interesadas actualizada el 04/11/2022 de acuerdo a reuniones de grupo primarios.	Cerrada	100%

COMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	ÁREA(S) RESPONSABLE(S)	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	III CUATRIMESTRE_2022		
								SEGUIMIENTO OCI 31-12-2022	ESTADO	PORCENTAJE DE AVANCE
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	16	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad. <i>NOTA. Esta actividad corresponde a la actividad número 19 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2022.</i>	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Perfil de la iniciativa estratégica documentado Informe diagnóstico sobre el posicionamiento de marca e imagen de la ESANT S.A. E.S.P. Plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P. Informe de seguimiento al plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P. 	01/01/2022	31/12/2022	2	Las actividades planteadas para este componente no fueron terminadas en la vigencia 2022, por lo que esta actividad de acuerdo al seguimiento de la dirección de planeación queda en estado abierta para ser retomada en la vigencia 2023	Abierta	50%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	17	Evaluar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 y normatividad vigente aplicable respecto a la publicación de información en el sitio web de la entidad en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" y realizar los ajustes correspondientes para asegurar su cumplimiento.	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de autodiagnóstico implementación de la Ley 1712 de 2014 y normatividad vigente aplicable. Informes de actividades donde se relacionen aquellas planteadas y ejecutadas en relación con mejoras al sitio web de la entidad durante la vigencia 2022 	01/01/2022	31/12/2022	2	A través de la presentación de la información en el sitio web de la empresa, información solicitada por la procuraduría la cual arroja el índice de cumplimiento en cuanto al acceso y la transparencia de la información (ITA) la empresa generó informe como autodiagnostico arrojando un nivel de cumplimiento de 68/100. Se observa informe sobre las mejoras realizadas en el sitio web de la ESANT S.A. E.S.P.	Cerrada	100%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	18	Elaborar, publicar y articular con el programa de gestión documental de la entidad los siguientes instrumentos de gestión de la información: Inventario de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada.	Dirección de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Inventario de activos de información de la entidad Esquema de publicación de información Índice de información clasificada y reservada Registro publicación en sitio web de instrumentos de gestión de información 	01/01/2022	31/12/2022	2	Se observa inventario de activos de la información que es importante para adelantar la gestión de riesgo de seguridad de la información, también se observa el control de las publicaciones realizadas en la página de la empresa para la vigencia 2022. Esta actividad se retoma para la vigencia 2023.	Abierta	50%

Una vez terminado de realizar el seguimiento al avance de la ejecución y cumplimiento de las actividades programadas en el PAAC, se observó que, de las 18 actividades planteadas 10 lograron cumplimiento del 100%, 8 actividades tuvieron avance igual o superior al 50%. Obteniendo un promedio de cumplimiento general del **85%**.

2.2.1 Recomendaciones

La Oficina de Control Interno recomienda se tengan en cuenta las observaciones de las actividades cuyo cumplimiento no se logró en un 100% al finalizar la vigencia 2022. Igualmente se recomienda diseñar actividades relacionadas al componente "Iniciativas adicionales". Por otra parte, se insta a la aplicación del control documental (quien elabora, quien revisa y quien aprueba) para el caso de los documentos que dan soporte al cumplimiento de las actividades.

Elaboró: Silvia Johana Niño Rodríguez_ Profesional OCI_ESANT S.A. E.S.P

Aprobó: Reynaldo Mateus Beltrán _Jefe de la OCI_ESANT S.A. E.S.