



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**

Entidad:	EMPRESA AMABALE E.I.C.E	
Vigencia:	2020 segundo seguimiento con corte a 30 de agosto de 2020	
Fecha de publicación	septiembre de 2020	

**Seguimiento Control Interno**


2020/30/08									
Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada				Responsable
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Elaborar y consolidar el mapa de riesgos de corrupción 2020	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	30 de enero de 2020	Gerencia	Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se anexó la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2020	100%	Sin observaciones
		1.2	Adoptar mediante acto administrativo el mapa de riesgos de corrupción 2020	Resolución de adopción	30 de enero de 2020	Gerencia	La Entidad adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020 a través de la resolución 012 del 28 de enero de 2020, la cual fue publicada en la página web institucional.	100%	Sin observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos actualizado, que incluya riesgos transversales a la gestión	30 de enero de 2020	Gerencia	Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se anexó la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2020	100%	Sin observaciones
		2.2	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Matriz mapa de riesgo de corrupción consolidada	30 enero de 2020	Gerencia	Se identificó que la Entidad consolidó y publicó en su página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano donde se anexó la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2020	100%	Sin observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Actualizar el procedimiento de administración del riesgo para AMABLE E.I.C.E.	Procedimiento	30 de octubre de 2020	Gerencia	La actividad no ha sido ejecutada en el periodo informado.	0%	Se tiene programado para el mes de octubre la actualización de dicho. Teniendo en cuenta que en la Empresa Amable E.I.C.E este procedimiento hace las veces de Política de Riesgo, se recomienda tener en cuenta que la actualización a realizar debe ser presentada y aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
		3.2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción al interior de la entidad	Comunicaciones internas / Correo Electrónico / Aplicación Google Drive	30 de marzo de 2020	Gerencia	Se identificó que la Entidad, a través de medios internos como el correo electrónico, además de su publicación en la página web institucional, ha socializado la matriz de riesgos de corrupción.	100%	Se recomienda a la Entidad realizar otras actividades complementarias que permitan socializar mayormente y generar mayor impacto en la apropiación, por parte de los contratistas, frente al control de los riesgos de corrupción identificados, así como su actualización de ser necesario.
		3.3	Realizar publicación de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la entidad	Publicación página Web	31 de Enero de 2020	Gerencia	Se evidenció que la matriz de riesgos de corrupción de la vigencia 2020 se encuentra publicada en la página web institucional para consulta para los interesados.	100%	En seguimiento realizado, se evidenció que la Entidad realizó medición y actualización de la información contenida en el mapa de riesgos. Además, esta información puede ser verificada en el espacio designado para el sistema de gestión de calidad de AMABLE, ubicado en la página web en la ventanilla única virtual.
		4.1	Medición N° 1 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	Del 20 al 24 de abril de 2020	Gerencia	Se evidenció que los procesos internos aplicaron los indicadores de la matriz de riesgos en el cuatrimestre evaluado. Los resultados pueden ser consultados en la hoja de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	100%	Se recomienda a la Entidad que, a partir de los resultados obtenidos en la aplicación de los indicadores, se elaboren estrategias de mejora.

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**

Entidad:	EMPRESA AMABALE E.I.C.E	
Vigencia:	2020 segundo seguimiento con corte a 30 de agosto de 2020	
Fecha de publicación	septiembre de 2020	

Seguimiento Control Interno									
Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		Nº	Actividad	Meta o producto	Fecha programada				Responsable
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.2	Medición N° 2 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	Del 24 al 28 de octubre de 2020	Gerencia	Esta actividad esta programada para el mes de octubre	0%	Sin observaciones
		4.3	Medición N° 3 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Formato de seguimiento y medición	Del 22 al 29 de diciembre de 2020	Gerencia	Esta actividad esta programada para el mes de Diciembre	0%	Sin observaciones
		4.4	Ajustes y observaciones al mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo a la medición de indicadores.	Formato de seguimiento y medición	Febrero - diciembre de 2020	Gerencia	Se informó que no se generaron solicitudes de ajuste u observaciones al mapa de riesgos de corrupción en el periodo	66%	Sin observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Primer seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	28 de abril de 2020	Control interno	La Oficina Asesora de Control Interno realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al primer cuatrimestre de la vigencia 2020	100%	Sin observaciones
		5.2	Segundo seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	31 de agosto de 2020	Control interno	La Oficina Asesora de Control Interno realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al segundo cuatrimestre de la vigencia 2020	100%	Sin observaciones
		5.3	Tercer seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	30 de diciembre de 2020	Control interno	La actividad no ha sido ejecutada en el periodo informado.	0%	Sin observaciones
Componente 2: Estrategias de Racionalización	Solicitud de información a la Entidad	2.1.	Funcionamiento permanente del Sistema implementado para la administración de las PQRSD y uso del correo electrónico para las solicitudes que puedan presentarse		1/01/2020 31/12/2020	Área administrativa	Se evidenció que la Entidad cuenta con una Ventanilla Única Virtual en funcionamiento, herramienta que permite fortalecer la comunicación de la Empresa con los ciudadanos a través de la página web y consigo mejorar la relación estado - ciudadano.	66%	Se recomienda mantener la ejecución de esta herramienta implementada en la Entidad

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**

Entidad:	EMPRESA AMABALE E.I.C.E	
Vigencia:	2020 segundo seguimiento con corte a 30 de agosto de 2020	
Fecha de publicación	septiembre de 2020	

**Seguimiento Control Interno**

2020/30/08									
Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada				Responsable
Componente 3: Rendición de Cuentas	Participación conforme al direccionamiento estratégico de la Alcaldía de Armenia	3.1	Elaborar y participar en el informe de Gestión Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas, según cronograma del Municipio de Armenia	Informe de Gestión Audiencia Pública Participativa de Rendición de Cuentas - participar de la audiencia pública según instrucciones del señor Alcalde	Según cronograma del Municipio de Armenia para la vigencia 2020	Gerencia	Para el periodo evaluado la Administración Municipal, en su orden central y descentralizado, no ha programado Audiencia Pública Participativa	0%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Servicios de gestión de calidad para el fortalecimiento del sistema de gestión integrado	Actualización permanente del sistema de gestión de calidad	Febrero a diciembre de 2020	Gerencia/ Contratista	Durante el periodo informado se identificó que la Entidad ha consolidado la información documentada del Sistema de Gestión en un espacio de la ventanilla virtual.	66%	Se recomienda a la Entidad estudiar y verificar constantemente la necesidad de actualizar la información documentada, además, de su posterior socialización interna cuando existan modificaciones
		1.2.	Realizar el seguimiento del procedimiento tratamiento de peticiones, quejas reclamos, denuncias, solicitudes de información y/o sugerencias.	Seguimiento PQRS	Julio y diciembre de Diciembre de 2020	Control Interno	Para el periodo evaluado, la actividad se lleva realizado un seguimiento a los PQRS en el primer semestre de 2020 según oficio del 27 de julio de 2020 enviado a gerencia y publicado en la página web de Amable E.I.C.E	50%	Se recomienda que una vez se actualice este procedimiento, sea publicado en la página web teniendo en cuenta que puede ser tema de interés para la comunidad
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Fortalecer la atención de PQRS a través de la pagina web de la entidad	Atención oportuna e integral de las PQRS	Enero a diciembre de 2020	Gerencia / todos los procesos	Se identificó que en la página web institucional se instaló un Banner que expone "Haga sus PQRS online", además, existe un espacio donde los interesados pueden radicar pqrs a través de la Ventanilla Única Virtual.	66%	Sin observaciones
		2.2.	Seguimiento a la implementación del protocolo de atención al cliente de la entidad	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente	30 de Diciembre de 2020	Gerencia	La actividad no ha sido ejecutada en el periodo informado.	0%	Sin observaciones
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Implementar y/o adoptar un plan anual de capacitación 2020	Plan anual de Capacitación	31 de enero de 2020	Gerencia	La Entidad diseñó y adoptó el Plan Anual de Capacitaciones para la vigencia 2020 y lo publicó en la página web institucional antes del 31 de enero de esta vigencia, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 612 de 2018.	66%	Dar continuidad a la aplicación del Plan Anual de Capacitaciones aprobado.

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**

Entidad:	EMPRESA AMABALE E.I.C.E
Vigencia:	2020 segundo seguimiento con corte a 30 de agosto de 2020
Fecha de publicación	septiembre de 2020




**Seguimiento Control Interno**

2020/30/08

Componente	Sub Componente	Actividades programadas					Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		Nº	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	Responsable			
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento tiempos de atención a PQRS	Informe semestral de seguimiento de PQRS	de Julio y diciembre de Diciembre de 2020	Control Interno	Para el periodo evaluado la actividad se lleva realizado un seguimiento a los PQRS en el primer semestre de 2020 según oficio del 27 de julio de 2020 enviado a gerencia y publicado en la página web de Amable E.I.C.E	50%	Sin observaciones
		4.2	Implementación de seguimientos sistematizado de PQRS	Programa de gestión documental y control de correspondencia	Enero a diciembre de 2020	Gerencia / Contratista designado	la actividad no ha sido ejecutada en el periodo informado	0%	Revisar actividad para cambiar , ya que no es acorde con lo buscado
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluar la percepción de los usuarios sobre la utilidad de la pagina web de la entidad	Encuesta de percepción en la pagina web de la entidad	Enero a diciembre de 2020	Gerencia / Contratista designado	Se cuenta con una herramienta de encuesta en la pagina web <a href="http://www.amablearmenia.gov.co">www.amablearmenia.gov.co</a>	66%	Sin observaciones
		5.2	Revisión de pertinencia de los canales de atención despuestos por la entidad.	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	Julio y diciembre de Diciembre de 2020	Gerencia / Contratista designado	la actividad no ha sido ejecutada en el periodo informado.	0%	Sin observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar periódicamente la información mínima a publicar en el sitio web	Información publicada en el sitio web	Enero a diciembre de 2020	Gerencia/ Contratista designado	Para el periodo evaluado, se evidenció que la Entidad ha estado actualizando su página web institucional con información de interés para la comunidad como los planes institucionales y estratégicos, información de los proyectos Amable, temas de Mipg y Planeación, Boletines informativos, entre otros.	66%	Se recomienda a la Entidad fortalecer la publicación de información constantemente en la página web, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014, asimismo, evaluar a partir de los resultados ITA 2019 las acciones de mejora a ejecutar durante esta vigencia.
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los lineamientos (contenido, oportunidad y principio de gratuidad) de las respuestas y solicitudes de acceso a la información pública	lineamientos de respuesta solicitudes de información	Enero a diciembre de 2020	Gerencia	Para el periodo evaluado, no se identificó avance en la determinación de lineamientos frente a la oportunidad, contenido y principio de gratuidad de las respuestas que brinde Amable así como de las solicitudes de acceso a la información pública	66%	Sin observaciones


**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**

Entidad:	EMPRESA AMABALE E.I.C.E	
Vigencia:	2020 segundo seguimiento con corte a 30 de agosto de 2020	
Fecha de publicación	septiembre de 2020	

**Seguimiento Control Interno**

Componente	Sub Componente	Actividades programadas					Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno	
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	Responsable				
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Mantener actualizado el inventario de activos de información	Informe de actualización de activos de información	Julio de 2020	Gerencia/ designado	Contratista	Se evidenció que en la empresa se tiene un inventario de activos de información en discos duros donde tienen la vigencia 2019 información y lo corrido de 2020	66%	Sin observaciones
		3.2	Revisar y mantener en funcionamiento el esquema de publicación de información	Actualización periódica de la página web	Enero a diciembre de 2020	Gerencia/ designado	Contratista	Actualización página web <a href="http://www.armeniaamable.gov.co">www.armeniaamable.gov.co</a> .	66%	Se recomienda que se formule e implemente el esquema de publicación de la información de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información 1712 de 2014
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar un diagnostico para definir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública	Documento diagnostico	Octubre de 2020	Control Interno		No se evidenció avance en la ejecución de esta actividad en el periodo informado	0%	Sin observaciones

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**

Entidad:	EMPRESA AMABALE E.I.C.E	
Vigencia:	2020 segundo seguimiento con corte a 30 de agosto de 2020	
Fecha de publicación	septiembre de 2020	

2020/30/08 Seguimiento Control Interno									
Componente	Sub Componente	Actividades programadas					Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada	Responsable			
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1		Verificación de disponibilidad de la información	Encuesta de percepción en la pagina web de la entidad	Julio y diciembre de 2020		Actividad programada para los meses de julio y diciembre de 2020	66%	Existe en la pagina web la encuesta de percepción de usuarios para todos los que ingresan en la pagina
							<b>% TOTAL DE AVANCE</b>	<b>55.68%</b>	

Elaboró:	Rocio Castillo Blanco - Asesora de control Interno Firma: <i>Rocio Castillo Blanco</i>
	Johan Mauricio Castañeda - Profesional Contratista - apoyo a control interno Firma: <i>J. Castañeda</i>
Revisó:	Maria del Pilar Herrera Pardo - Gerente (E) Amable E.I.C.E. Firma: <i>Maria del Pilar Herrera Pardo</i>