

# INFORME DE SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

## LEY 1474 DE 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCION

**PERIODO EVALUADO:** DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024  
**FECHA DE ELABORACION:** Diciembre 31 de 2024

### OBJETIVO DE INFORME:

Dar a conocer a los órganos de control , veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía y demás partes interesadas el SEGUIMIENTO Y EVALUACION AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADADANO DE LA AAA LA BELLEZANA.

### MARCO LEGAL:

La Ley 87 de 1993, establece el sistema de control interno en desarrollo del artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, el cual exige que la función administrativa, esté al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de moralidad, igualdad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

El Artículo 73 de la Ley No. 1474 de 2011, dispone que *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano”*.

El Decreto No. 4637 de 2011, suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción y creó en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaria de Transparencia, dependencia que asumió la competencia antes señalada. El Decreto Nacional No. 019 de 2012 dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

El Decreto Nacional 2461 de 2012, señala la metodología a la estrategia de lucha con la corrupción y atención al ciudadano. Este documento consolida el seguimiento, monitoreo, avance y el fortalecimiento institucional a los diferentes procesos, de acuerdo al cronograma y actividades programadas en cada componente y subcomponente. Los soportes allegados por la entidad, hacen parte integral del informe.

El informe se elabora con base en los reportes enviados por la gerencia y a continuación se estructura el informe de acuerdo al formato determinado para tal fin

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN													
								SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024, OFICINA DE CONTROL INTERNO					
Subcomponente	Líder de subcomponente	Tareas por subcomponente	Responsable líder tarea	Recursos (Equipo de trabajo)	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento	Reporte de Avance OCI a 30 de abril de 2024	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de agosto de 2024	% de avance	Reporte de avance OCI a 31 de diciembre de 2024	% de avance
1. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Gerente y Asesor oficina de control interno	1.1	<p>Crear y/o actualizar los riesgos de corrupción de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo.</p> <p>En la etapa de identificación se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El contexto estratégico de la Entidad</li> <li>* Los factores generadores de riesgos de corrupción</li> <li>* La realización de mesas de trabajo con líderes de proceso. (En este sentido se deben tener en cuenta los procesos Estratégicos, Misionales, de apoyo y de Evaluación)</li> <li>* La consulta a la ciudadanía y demás grupos de interés en materia de riesgos de corrupción</li> </ul>	<p>Gerente y Asesor Oficina de Control Interno</p> <p>Responsables/ Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados</p> <p>Asesor Externo Oficina de Control Interno</p>	02/01/2024	31/12/2024	<p>Mapa de riesgos de corrupción</p> <p>En el primer cuatrimestre del año 2024 se inició la actualización de los riesgos de corrupción de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo.</p> <p>En la etapa de identificación se tuvo en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* El contexto estratégico de la Entidad</li> <li>* Los resultados de las auditorías de seguimiento al riesgo generadas por parte de Asesor Externo de Control Interno.</li> <li>* Los factores generadores de riesgos de corrupción</li> <li>* La realización de mesas de trabajo con líderes de proceso</li> <li>* La consulta a la ciudadanía y demás grupos de interés en materia de riesgos de corrupción</li> </ul> <p><b>Soporte:</b></p>	30%	<p>En el segundo cuatrimestre del año 2024 se culminó con la matriz de riesgos de corrupción de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo.</p>	80%	<p>En el tercer cuatrimestre del año 2024 se culminó con la matriz de riesgos de corrupción de la Entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo.</p>	100%	
		1.2	<p>Socializar el mapa de riesgos de corrupción tanto a la comunidad interna como a la ciudadanía y demás grupos de interés, con el propósito de tomar recomendaciones para su ajuste y mejora.</p>	<p>Gerente y Asesor Oficina de Control Interno</p> <p>Responsables/ Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados</p> <p>Asesor Externo Oficina de Control Interno</p>	02/01/2024	31/12/2024	<p>Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en el módulo SIIARE</p> <p>Se realiza la socialización de los riesgos de corrupción a los líderes de proceso y responsables de oficinas a través de los seguimientos presenciales que hace el responsable de la oficina de Control Interno</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>1. Listado de asistencia funcionarios socialización 2. Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo.</p>	100%	<p>Se continúa con la socialización de los riesgos de corrupción a los líderes de proceso y responsables de oficinas a través de los seguimientos presenciales que hace el responsable de la oficina de Control Interno</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>1. Listado de asistencia funcionarios socialización 2. Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo.</p>	100%	<p>Se continúa con la socialización de los riesgos de corrupción a los líderes de proceso y responsables de oficinas a través de los seguimientos presenciales que hace el responsable de la oficina de Control Interno</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>1. Listado de asistencia funcionarios socialización 2. Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo.</p>	100%	
		1.3	<p>Publicar el mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>Gerente y Asesor Oficina de Control Interno</p> <p>Responsables/ Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados</p> <p>Asesor Externo Oficina de Control Interno</p>	02/01/2024	31/12/2024	<p>Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en página web</p> <p>El mapa de riesgos de corrupción aun no se encuentra publicado en la página web institucional, la OCI recomienda como acción de mejora publicar el mapa lo más pronto posible</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>Publicación en la página web</p>	0%	<p>El mapa de riesgos de corrupción es publicado en la página web institucional, con seguimiento del primer y segundo cuatrimestre</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>Publicación en la página web</p>	100%	<p>El mapa de riesgos de corrupción es publicado en la página web institucional, con seguimiento del primer, segundo y tercer cuatrimestre</p> <p><b>Soporte:</b></p> <p>Publicación en la página web</p>	100%	
<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>								<b>CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2024</b>	<b>43%</b>	<b>CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2024</b>	<b>93%</b>	<b>CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024</b>	<b>100%</b>

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Nombre de la entidad:

AAA LA BELLEZANA

Sector administrativo:

SERVICIOS PUBLICOS

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN			AVANCE SEGUIMIENTO OCI A 30 DE ABRIL DE 2024	% AVANCE	AVANCE SEGUIMIENTO OCI A 30 DE AGOSTO DE 2024	% AVANCE	AVANCE SEGUIMIENTO OCI A 30 DE AGOSTO DE 2024	% AVANCE
Subcomponente	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable						
PLANIFICACION, IDENTIFICACION Y PRIORIZACION DE TRAMITES	1.1	Aplicación de Encuestas de Satisfacción	Se aplican las encuestas de satisfacción a usuarios de la empresa	Aplicación de las encuestas de satisfacción a los usuarios de la empresa	Seguimiento al resultado de las encuestas para establecer mejoras en el servicio	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Administrativa	Eliminación de documentos	02/01/2024	31/12/2024	Gerencia	Existe el formato de encuesta de satisfacción y durante el cuatrimestre se realizaron las encuestas de satisfacción con el servicio a 18 contribuyentes	33%	Existe el formato de encuesta de satisfacción y durante el cuatrimestre se continuó realizaron las encuestas de satisfacción con el servicio .	66%	Existe el formato de encuesta de satisfacción y durante el cuatrimestre se continuó realizaron las encuestas de satisfacción con el servicio .	100%
	1.2	Solicitud de certificación de viabilidad de servicios	Formatos debidamente diligenciados	Formatos debidamente diligenciados	Continuar con el diligenciamiento de los formatos de viabilización de servicios.	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Administrativa	Eliminación de documentos	02/01/2019	31/12/2024	Gerencia	Se evidencia que la solicitud de viabilización de los servicios se realiza mediante certificación emitida por la Gerente de la entidad.	33%	Se evidencia que la solicitud de viabilización de los servicios se realiza mediante certificación emitida por la Gerente de la entidad.	66%	Se evidencia que la solicitud de viabilización de los servicios se realiza mediante certificación emitida por la Gerente de la entidad.	100%
ACCIONES, ANTITRAMITES Y CONTROLES DE TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS	1.3	Solicitud de acuerdos de pago para usuarios morosos	Formatos debidamente diligenciados	Formatos debidamente diligenciados	Continuar con el diligenciamiento de los formatos para solicitud de acuerdos de pago	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Administrativa	Eliminación de documentos	02/01/2024	31/12/2024	Gerencia	Se evidencia que no existe un formato donde el usuario solicita el acuerdo de pago	0%	Se elaboró un formato de solicitud de acuerdo de pago y esta en revisión por la gerencia para su aprobación y puesta en marcha	50%	Se elaboró un formato de solicitud de acuerdo de pago y esta en revisión por la gerencia para su aprobación y puesta en marcha	80%
	1.4	Identificación de los trámites y todos los servicios inscritos en el SUIT	Se está en proceso de identificación de los trámites que se realizan en la entidad	A la espera de la aprobación por parte de SUIT para iniciar el proceso	Inscripción de tramites en la plataforma del SUIT	Disminución de documentos exigidos al ciudadano para acceder a los trámites.	Administrativa	Eliminación de documentos	02/01/2024	31/12/2024	Gerencia	Durante el primer cuatrimestre se han venido cargando los tramites y servicios de la entidad en la plataforma del SUIT con el fin de que sean inscritos, definiendo los pasos a seguir por parte del ciudadano, así como también los requisitos solicitados.  Soporte: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit">https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit</a>	33%	Durante el segundo cuatrimestre se han venido cargando los tramites y servicios de la entidad en la plataforma del SUIT con el fin de que sean inscritos, definiendo los pasos a seguir por parte del ciudadano, así como también los requisitos solicitados.  Soporte: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit">https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit</a>	66%	Durante el segundo cuatrimestre se han venido cargando los tramites y servicios de la entidad en la plataforma del SUIT con el fin de que sean inscritos, definiendo los pasos a seguir por parte del ciudadano, así como también los requisitos solicitados.  Soporte: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit">https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit</a>	100%
												<b>AVANCE 1er CUATRIMESTRE DE 2024</b>	<b>25%</b>	<b>AVANCE 2do CUATRIMESTRE DE 2024</b>	<b>62%</b>	<b>AVANCE 3er CUATRIMESTRE DE 2024</b>	<b>95%</b>

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024  
COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA									SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024, OFICINA DE CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024, OFICINA DE CONTROL INTERNO	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024, OFICINA DE CONTROL INTERNO			
Objetivo Estratégico Institucional	Programa Estratégico	Subcomponente	Líder de Subcomponente	Tareas por Subcomponente	Responsable líder tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento	Reporte de Avance OCI a 30 de abril de 2024	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de agosto de 2024	% de avance	Reporte de avance OCI a 31 de diciembre de 2024	% de avance
Proceso de Dirección y Estrategia	Gestión Gerencial	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Gerente	<p><b>Publicar información y noticias en el sitio web de la institución:</b></p> <p>Socializar y Publicar de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> <li>• Información de interés para los diversos actores que hacen parte del Sistema Nacional de Contratación Pública</li> <li>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía.</li> <li>• Publicación y actualización permanente de Información.</li> </ul>	Gerente/Asesor Control Interno	02/01/2024	31/12/2024	<p>Informe de seguimiento a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas con los resultados, avances y logros de la gestión 2023 y primer cuatrimestre de 2024, así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas. Se hizo seguimiento y visualización de publicaciones que la entidad ha realizado a 30-04-2024, en la página institucional, Las Sistema Nacional de Control Interno y en redes sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía.</li> </ul>	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2024 se realiza la socialización y publicación de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión 2023 y primer cuatrimestre de 2024, así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas. Se hizo seguimiento y visualización de publicaciones que la entidad ha realizado a 30-04-2024, en la página institucional, Las publicaciones de cara al cumplimiento de la normatividad existente, se publican por parte de la entidad en forma permanente y en los plazos que las diferentes normas han establecido. Soporte: Informes cargados en la página <a href="http://www.aalabellazana.gov.co">www.aalabellazana.gov.co</a></p>	33%	<p>Durante el segundo cuatrimestre de 2024 se realiza la socialización y publicación de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión del 2do cuatrimestre de 2024, así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas. Se hizo seguimiento y visualización de publicaciones que la entidad ha realizado a 30-08-2024, en la página institucional, Las publicaciones de cara al cumplimiento de la normatividad existente, se publican por parte de la entidad en forma permanente y en los plazos que las diferentes normas han establecido. Soporte: Informes cargados en la página <a href="http://www.aalabellazana.gov.co">www.aalabellazana.gov.co</a></p>	33%	<p>Durante el tercer cuatrimestre de 2024 se realiza la socialización y publicación de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión del 3er cuatrimestre de 2024, así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas. Se hizo seguimiento y visualización de publicaciones que la entidad ha realizado a 31-12-2024, en la página institucional, Las publicaciones de cara al cumplimiento de la normatividad existente, se publican por parte de la entidad en forma permanente y en los plazos que las diferentes normas han establecido. Soporte: Informes cargados en la página <a href="http://www.aalabellazana.gov.co">www.aalabellazana.gov.co</a></p>	100%

Proceso de Dirección y Estrategia	Gestión Gerencial	1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Gerente	1.2	<p><b>Realizar Capacitaciones a los Usuarios</b></p> <p>Desarrollar y fortalecer diversos espacios para dialogar con los diferentes públicos en temáticas de interés para los actores de la entidad a través de los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial y virtual.</li> <li>Promoción del diálogo y la participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, de las cuales se retroalimentarán los aspectos más relevantes para la mejora institucional.</li> </ul>	Gerencia	02/01/2024	31/12/2024	<p>Informe de evaluación a la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas con seguimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial y virtual.</li> <li>Promoción del diálogo y la participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, de las cuales se retroalimentarán los aspectos más relevantes para la mejora institucional.</li> </ul>	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2024 se fortalecen diversos espacios para dialogar con los diferentes públicos en temáticas de interés para los actores de la AAA a través de los diferentes mecanismos establecidos por la Entidad. A través de las redes sociales, página institucional a través del canal de PQRS.</p>	33%	<p>Durante el segundo cuatrimestre de 2024 se continúa fortaleciendo los diversos espacios para dialogar con los diferentes públicos en temáticas de interés para los actores de la AAA a través de los diferentes mecanismos establecidos por la Entidad. A través de las redes sociales, página institucional a través del canal de PQRS.</p>	33%	<p>Durante el tercer cuatrimestre de 2024 se continúa fortaleciendo los diversos espacios para dialogar con los diferentes públicos en temáticas de interés para los actores de la AAA a través de los diferentes mecanismos establecidos por la Entidad. A través de las redes sociales, página institucional a través del canal de PQRS.</p>	80%
				1.3	<p><b>Rendición de Cuentas al Concejo:</b></p> <p>Realizar la audiencia de redición de cuentas asegurando la inclusión de la información mínima a socializar de acuerdo al protocolo establecido en la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas</p>	Gerencia	02/01/2024	31/12/2024	<p>Listados de asistencia y presentaciones</p> <p>Publicaciones realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes anuales y periódicos de gestión y resultados.</li> </ul>	<p>Durante el primer cuatrimestre la audiencia de redición de cuentas al Concejo Municipal se realizó en febrero de 2024, teniendo en cuenta citación del Concejo Municipal del día 15 de febrero de 2024 presentando la información pertinente al año 2023.</p>	33%	<p>Durante el segundo cuatrimestre se realizó reunión con la Alcaldesa Municipal y miembros del Concejo, con el fin de realizar seguimiento a la ejecución de ingresos y gastos de las vigencias 2021, 2022 y 2023.</p>	66%	<p>Durante el tercer cuatrimestre se realizó reunión con la Alcaldesa Municipal y miembros del Concejo, con el fin de realizar aprobación del presupuesto de la vigencia 2025 e igualmente seguimiento a las ejecuciones de ingresos y gastos</p>	100%
				<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b>				<b>CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2024</b>		33%	<b>CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2024</b>		44%	<b>CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024</b>	

**MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024  
COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO									SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024, OFICINA DE CONTROL INTERNO						
Objetivo estratégico institucional	Programa	Subcomponente	Líder de subcomponente	Tareas por subcomponente		Responsable líder tarea	Fecha de inicio	Fecha final	Entregable o Meta/ Parámetro de seguimiento	Reporte de Avance OCI a 30 de abril de 2019	% de avance	Reporte de avance OCI a 30 de agosto de 2024	% de avance	Reporte de avance OCI a 31 de diciembre de 2024	% de avance
Buscar la mejora continua de la AAA minimizando el nivel de riesgos impactando en la efectividad de los procesos que hacen parte de la institución	Desarrollo y Fortalecimiento institucional	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Gerente	1.1	Elaboración de Encuestas de Percepción a los usuarios	Gerencia	02/01/2024	31/12/2024	Entrega de informes de satisfacción a los servicios prestados por la entidad.	Esta actividad se hace periódicamente aprovechando los espacios de interacción con el cliente externo. La entidad realiza este tipo de encuestas que posteriormente tabula y se presenta informe cuatrimestral, el segundo informe se presentó con corte a 31 de agosto de 2024. Se realizaron 19 encuestas.	33%	La entidad continua realizando este tipo de encuestas que posteriormente tabula y se presenta informe cuatrimestral, el segundo informe se presentó con corte a 31 de agosto de 2024. Se realizaron 19 encuestas.	66%	La entidad continua realizando este tipo de encuestas que posteriormente tabula y se presenta informe cuatrimestral, el tercer informe se presentó con corte a 31 de diciembre de 2024. Se realizaron 19 encuestas.	100%
				1.2	Implementar Herramientas en la página web institucional para la accesibilidad del usuario	Gerencia/secretaria de Gerencia	02/01/2024	31/12/2024	Herramienta Implementada en la página web	El responsable de la página WEB, mantiene actualizada la página y accesible al público.	33%	El responsable de la página WEB, mantiene actualizada la página y accesible al público.	66%	El responsable de la página WEB, mantiene actualizada la página y accesible al público.	100%
		1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Gerente	1.3	Continuar con la aplicación de los procedimientos de peticiones, quejas, reclamos y denuncias PQRS	Gerencia/secretaria de Gerencia	02/01/2024	31/12/2024	Procedimiento de PQRS Acorde a la Ley 1755 de 2015	Se realiza seguimiento a la calidad y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRS) que llegaron a la entidad durante el primer cuatrimestre de 2024 a través de los diferentes canales que la entidad tiene establecidos para el uso por parte de los ciudadanos.  En el seguimiento realizado se evidencia que en promedio las solicitudes se tramitan en 4,5 días, 90% del total de las solicitudes se tramitan entre 1-14 días siendo los términos de ley establecidos para el tipo de solicitudes que ingresan a la entidad.  Con corte a 30 de abril de 2024 no se registran requerimientos vencidos.  <b>Soporte:</b> 1. Informe de seguimiento PQRS*	33%	Se realiza seguimiento a la calidad y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRS) que llegaron a la entidad durante el segundo cuatrimestre de 2024 a través de los diferentes canales que la entidad tiene establecidos para el uso por parte de los ciudadanos.  En el seguimiento realizado se evidencia que en promedio las solicitudes se tramitan en 4,5 días, 90% del total de las solicitudes se tramitan entre 1-14 días siendo los términos de ley establecidos para el tipo de solicitudes que ingresan a la entidad.  Con corte a 31 de agosto de 2024 no se registran requerimientos vencidos.  <b>Soporte:</b> 1. Informe de seguimiento PQRS*	66%	Se realiza seguimiento a la calidad y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRS) que llegaron a la entidad durante el tercer cuatrimestre de 2024 a través de los diferentes canales que la entidad tiene establecidos para el uso por parte de los ciudadanos.  En el seguimiento realizado se evidencia que en promedio las solicitudes se tramitan en 4,5 días, 90% del total de las solicitudes se tramitan entre 1-14 días siendo los términos de ley establecidos para el tipo de solicitudes que ingresan a la entidad.  Con corte a 31 de diciembre de 2024 no se registran requerimientos vencidos.  <b>Soporte:</b> 1. Informe de seguimiento PQRS*	100%
									<b>CUMPLIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2024</b>	<b>33%</b>	<b>CUMPLIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2024</b>	<b>66%</b>	<b>CUMPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024</b>	<b>100%</b>	

## CONCLUSION

Una vez realizado el seguimiento al plan anticorrupción con corte a agosto 31 de 2024, se observa que la entidad está cumpliendo con los diferentes componentes establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia fiscal 2024

Se recomienda continuar con el seguimiento al mismo como son:

- Aplicación de las encuestas de satisfacción a una muestra mayor
- Seguimiento constantes y oportuno a las PQRS
- Actualización y publicaciones de interés a la ciudadanía en la página web.



**MARIA CONSUELO PEREZ RODRIGUEZ**  
Gerente



**EDILMA CUELLAR GIRALDO**  
CPS Asesor Externo de Control Interno