

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

Entidad: Genmas

Vigencia: Septiembre 1 a Diciembre 31 de 2017 (tercer cuatrimestre de 2017)

Fecha publicación: 10 de Enero de 2018

**SEGUIMIENTO AL TERCER CUATRIMESTRE DE 2017**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
<b>1. Gestión de riesgos de corrupción</b>	Identificación de riesgos por procesos	SI	100	
	Objetivos por procesos	SI	100	
	Definición de causas de los riesgos	SI	100	
	Identificación de consecuencias por presentarse los riesgos	SI	100	
	Seguimiento de la oficina de Evaluación y Control a los mapas de riesgos de corrupción	SI	60	
<b>2. Racionalización de trámites</b>	Atención de las PQRS en el formulario de la página WEB	SI	100	
	Oficina de atención al ciudadano en Medellín	SI	100	
	Oficina de atención al ciudadano en la zona de los proyectos	SI	100	
	Rediseño y actualización del sitio WEB	SI	100	
	Diseños de los formularios PQRS	SI	100	
	Formularios de PQRS en línea	SI	80	
	Bitácora para recibir llamadas de PQRS	SI	90	
	Diseño de los siguientes fomularios: Atención a la Comunidad. -Registro de Atención a la Comunidad. -Contactos en el Área de Influencia. -Acta de Reunión. -Listado de Asistencia Comunidad.	SI	100	
<b>3. Rendición de cuentas</b>	Informes Financieros, Económicos y Sociales	SI	100	
	Informe de Control Interno Contable	SI	100	
	Información presupuestal y de tesorería	SI	100	
	Alimentación en el boletín de deudores morosos	SI	100	
	Reporte de Personal y costo de la vigencia anterior	SI	100	
	Reporte de contratos, adiciones, prórrogas, modificaciones o suspensiones, cesiones y documentos relacionados	SI	85	Para el año 2017 se ha mejorado la cultura de alimentación de información en el SECOP.
	Diseño del plan anticorrupción y atención al ciudadano	SI	100	
	Rendición de cuentas por la vigencia 2016 para la CGA	SI	100	
<b>4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	Existencia de la dependencia de servicio al ciudadano dependiendo de la alta dirección	SI	100	
	Existencia de presupuesto para mejorar el servicio al ciudadano	SI	100	
	Herramientas para garantizar el acceso a la página web	SI	100	
	Implementación de canales de atención al ciudadano	SI	100	

	Existencia de personal responsable de los canales de atención	SI	100	
	Existencia de "protocolos de servicio al ciudadano"	NO	25	Gen+ como generadora y promotora de energía no presta atención individualizada al ciudadano y comercializa la energía en bloque a un solo cliente
	Fortalecimiento de las competencias de los colaboradores que atienden al ciudadano	SI	100	
	Evaluación a los colaboradores que atienden al ciudadano	SI	100	
	Existencia del plan de capacitación institucional que incluye la mejora de atención al servicio	SI	100	
	Existencia del manual de procedimientos de las PQRS	NO	25	Gen+ como generadora y promotora de energía no presta atención individualizada al ciudadano y comercializa la energía en bloque a un solo cliente
	Elaboración de informes de la PQRS	SI	80	
	Construcción e implementación de una política de protección de datos personales	SI	50	
	Aplicación de mediciones a través de diversas herramientas para conocer la percepción de los ciudadanos e informar al nivel directivo de los resultados e identificar puntos de mejora	SI	100	
	Diseño de mecanismos para asegurar que las respuestas de las PQRS se otorguen dentro de los tiempos legales	SI	100	
<b>5. Mecanismos para la transparencia y atención al ciudadano</b>	Existencia del LINK "línea transparente" para informar cualquier situación al ciudadano	SI	90	
	Existencia del LINK "Escríbale al gerente" para informar cualquier situación al gerente de la empresa.	SI	90	
<b>6. Iniciativas adicionales</b>	Operación de los Comités de Junta Directiva asociados en el Código de Buen Gobierno	SI	70	
	Operación de los Comités Administrativos asociados en el Código de Buen Gobierno.	SI	80	
	Relación entre directivos, administradores, empleados y colaboradores con la empresa	SI	80	
	Solución a conflictos contemplados en el Código de Etica.	SI	80	
	Uso racional de los diversos recursos de la entidad contemplados en el Código de Etica	SI	80	
	Relaciones transparentes con los diversos grupos de interés	SI	80	
	TOTAL ACTIVIDADES CUMPLIDAS		3845	
	TOTAL ACTIVIDADES PROGRAMADAS		4300	
	ACTIVIDADES CUMPLIDAS/ACTIVIDADES PROGRAMADAS		89,42%	
	<b>El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Genmas para el tercer cuatrimestre de 2017 es del 89.42%</b>			

RAMÓN DARÍO GARCÍA MONTOYA  
 Director de Evaluación y Control