



## ANEXO 1. Matriz de seguimiento PAAC 2024

### PRIMER CUATRIMESTRE

N°	COMPONENTE	% DE AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
1	GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	78%	ZONA MEDIA
2	RACIONALIZACION DE TRAMITES	40%	ZONA BAJA
3	RENDICION DE CUENTAS	21%	ZONA BAJA
4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION A LA CIUDADANIA	28%	ZONA BAJA
5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	47%	ZONA BAJA
6	INICIATIVAS ADICIONALES	40%	ZONA BAJA
	<b>% AVANCE GENERAL: ENERO-ABRIL</b>	<b>42%</b>	

0 a 59%	<b>ZONA BAJA</b>
De 60 a 79%	<b>ZONA MEDIA</b>
de 80 a 100%	<b>ZONA ALTA</b>

**Nota:** Ver informacion detallada en la pestaña correspondiente.



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)

1. Componente: Gestion del riesgo de corrupcion					SEGUIMIENTO N° 1				
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE	% DE AVANCE A CORTE CUATRIMESTRE I	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Actualizar la Política institucional de Administración de Riesgos.	Actualizar la política institucional de administración de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital para incluir responsabilidades en las líneas de defensa y articular al nuevo mapa de procesos, Misión y visión de la entidad.	Planeacion	Febrero 2024	Se realizo la politica institucional de administracion de riesgos, haciendo actualizacion frente a cada una de las lineas de defensa.	100%	Politica institucional de administracion de riesgos.	publicacion en pagina web de la politica institucional, junto con su directiva de aprobacion.
	1.2	Socializar con todo el personal de LA ERAT S.A E.S.P. La Política institucional de Administración de Riesgos.	Socializar con el 100% de personal de la empresa la vigente Política institucional de Administración de Riesgos.	Planeacion	Marzo 2024	se hizo socializacion mediante correo electronico y grupos de interes el cual esta compuesto por todo el personal.	100%	Envio a los canales de socializacion anteriormente nombrados.	Hecha la socializacion programada para el año 2024.
2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Revisar y actualizar los riesgos ya identificados con los Líderes e integrantes de cada proceso.	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción de acuerdo con el contexto Actual de la empresa y el nuevo mapa de procesos.	Planeacion	Marzo 2024	se revisaron y actualizaron los riesgos con cada direccion de la empresa, dejando mapa de riesgos final.	100%	Mapa de riesgos ERAT	mapa de riesgos actualizado a la vigencia 2024.
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Divulgar con todos los funcionarios y con la comunidad en general el Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante página web, correo electrónico, reuniones de comité y demás canales Establecidos por la empresa.	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción de LA ERAT S.A E.S.P, a todas las partes interesadas.	Planeacion	Marzo 2024	se realizo socializacion mediante los diferentes medios tecnologicos, correos y grupos de interes.	100%	Socializaciones realizadas, evidencia de envio y participacion.	Programadas las socializaciones de los demas seguimientos.
4. MONITOREO Y REVISIÓN	4.1	Monitorear y revisar los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política institucional de Administración del Riesgo"	Monitoreo y revisión de los riesgos identificados.	Directores, Jefes de oficina y líderes de procesos.	Abril 2024 Agosto 2024 Diciembre 2024	Hasta el mes de abril se hizo la revision correspondiente teniendo en cuenta la politica institucional de administracion de riesgos.	33%	acta de reunion, revision de riesgos.	Se hizo monitoreo programado a la fecha 2024.
5. SEGUIMIENTO	5.1	Realizar seguimiento a gestión riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política institucional de Administración del Riesgo"	Seguimiento periódico a riesgos de corrupción.	Control Interno	Abril 2024 Agosto 2024 Diciembre 2024	el seguimiento se realizo, identificando que ningun riesgo fue materializado.	33%	primer seguimiento a mapa de riesgos de corrupcion.	el seguimiento programado a la fecha ya fue hecho.
							<b>78%</b>		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)

2. Componente: Racionalización de tramites

SEGUIMIENTO N° 1

N°	NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION DE LA MEJORA A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	DESCRIPCION DEL AVANCE	% DE AVANCE A CORTE CUATRIMESTRE I	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	Trámite para la factibilidad, viabilidad y disponibilidad de los servicios	Administrativa: Estandarización del procedimiento y formato	Estandarización del procedimiento y formatos	No se cuenta con un procedimiento estandarizado y documentación para la atención de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicios	Estandarizar los procedimientos y/o formatos para el proceso de factibilidad, viabilidad y disponibilidad de servicio	Director Operativa	JUNIO 2024	Durante se año se han realizado los seguimientos y solicitudes para la documentación de los procedimientos de cada area, pactando compromisos de entrega sobre el procedimiento faltante por documentar.	50%	Envio de formato de procedimientos para su documentacion.	Procedimientos en proceso de documentacion para su aprobacion final.
2	Racionalización Tramite para el restablecimiento de los servicios públicos	Mecanismos de seguimiento a respuesta de los trámites radicados.	socializar el metodo de consulta que el usuario tiene a disposicion para verificar el estado de la PQR realizada respecto a la prestación de los servicios públicos de LA ERAT S.A E.S.P.	El usuario puede consultar en la pagina web con el numero de su radicado, o en instalaciones de LA ERAT S.A E.S.P, para realizar consulta del estado del trámite, teniendo en cuenta los dias habiles que indica la norma.	Realizar socializaciones mas efectiva a la comunidad para la consulta de sus tramites radicados.	Planeación	FEBRERO 2024 ABRIL 2024 JUNIO2024 AGOSTO 2024 OCTUBRE 2024 DICIEMBRE 2024	Por los diferentes medios de comunicación y canales oficiales de la empresa se le ha socializado a los usuarios como realizar la consulta de los tramites radicados.	30%	canales oficilaes, pagina web y redes sociales.	A la fecha se han realizado los seguimientos programados.
OBSERVACIONES:									40%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)

3. Componente: Rendición de cuentas						SEGUIMIENTO N° 1			
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE	% DE AVANCE A CORTE CUATRIMESTRE I	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1. INFORMACION DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad	MIPG	MARZO 2024 DICIEMBRE 2024	Se hizo la publicación de los informes con vigencia 2023.	50%	Publicación en página web.	avance en publicación de informes.
	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión	Publicación en la página web de la empresa, los informes de gestión	MIPG - PLANEACION	FEBRERO 2024 DICIEMBRE 2024	A la fecha se han elaborado y publicado los informes de gestión requeridos y programados.	40%	Publicación de informes en página web y socialización por correo electrónico.	Informes programados a la fecha ya publicados.
	1.3	Publicar estados Financieros de LA ERAT S.A E.S.P en la página web	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad.	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FEBRERO 2024 JUNIO 2024 DICIEMBRE 2024	Se realizó publicación en la página web de los estados financieros con corte a diciembre 31 de 2023.	40%	Publicación en página web.	se cumple con lo programado a la fecha de la vigencia 2024.
	1.4	Publicar en redes sociales notas Informativas	Publicación mensual en las redes sociales de notas informativas de avance de proyectos ejecutados por LA ERAT S.A E.S.P	PLANEACION	MENSUAL	Cada mes en redes sociales son publicadas notas informativas de los proyectos del año 2024.	40%	Notas informativas en redes sociales y página web.	mes a mes se han realizado las publicaciones requeridas para el año 2024.
2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA COMUNIDAD Y SUS ORGANIZADORES	2.1	Planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas	Ejecución de audiencia pública de rendición de Cuentas	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	MARZO 2024 DICIEMBRE 2024	se ha hecho ejecución parcial para la programación de la audiencia pública de rendición de cuentas.	20%	A la fecha no se cuenta con evidencia.	Fecha de audiencia por definir.
3. INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	3.1	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	Convocar a través de los medios de comunicación, redes Sociales institucionales, correo electrónico y página web de la entidad ha participar del evento de rendición de cuentas de LA ERAT S.A E.S.P	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	MARZO 2024 NOVIEMBRE 2024 DICIEMBRE 2024	A la fecha no se ha realizado ningún avance sobre la actividad programada.	0%	No hay evidencia a la fecha.	Actividad por ejecutar.
4. EVALUACION Y RETROALIMENTACION A LA GESTION INSTITUCIONAL	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio mediante encuesta de percepción	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la rendición de cuentas de la ERAT S.A E.SP.	PLANEACION	MARZO 2024 DICIEMBRE 2024	A la fecha no se ha realizado ningún avance sobre la actividad programada.	0%	No hay evidencia a la fecha.	Actividad por ejecutar.
	4.2	Publicar en la página web de la empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Publicación de los resultados de las encuestas de percepción realizadas en la rendición de cuentas	MIPG - PLANEACION	ABRIL 2024 ENERO 2025	A la fecha no se ha realizado ningún avance sobre la actividad programada.	0%	No hay evidencia a la fecha.	Actividad por ejecutar.
	4.3	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	Plan de acción de mejoramiento, conforme lo evidenciado en la rendición de cuentas	MIPG - PLANEACION	ABRIL 2024 ENERO 2025	A la fecha no se ha realizado ningún avance sobre la actividad programada.	0%	No hay evidencia a la fecha.	Actividad por ejecutar.
							<b>21%</b>		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)

4. Componente: Mecanismo para mejorar la atencion a la ciudadania					SEGUIMIENTO N° 1				
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDADES	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE	% DE AVANCE A CORTE CUATRIMESTRE I	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1.1	Realizar un estudio de reestructuración administrativa para crear la oficina de control interno, con el objeto de centralizar los procesos.	Creación de un estudio para la Oficina de control interno	Gerencia y Director Administrativo y Financiero	MAYO 2024	No se han realizado avances a la fecha esta actividad esta programada para el segundo cuatrimestre.	0%	No se cuenta con evidencia a la fecha.	Programacion para el segundo cuatrimestre.
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Crear proyeccion de una aplicación de LA ERAT S.A E.S.P para iOS y Android.	proyectar aplicativo móvil para que los usuarios puedan radicar PQR, realizar pagos en línea, descargar formularios en línea y transmitirse desde LA ERAT S.A E.S.P.	Direccion Administrativa	JUNIO 2024	No se han realizado avances a la fecha esta actividad esta programada para el segundo cuatrimestre.	0%	No se cuenta con evidencia a la fecha.	Programacion para el segundo cuatrimestre.
3. TALENTO HUMANO	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación.	Funcionarios cualificados en competencias laborales para el servicio de atención al ciudadano.	Director Administrativo y Financiero y Direccion Comercial	JUNIO 2024	El personal de atencion al usuario esta capacitado frente a cualquier situacion y atencion a la comunidad.	40%	inducciones y capacitaciones anteriores a la programada en este seguimiento.	Fortalecimiento programado para el mes de junio de 2024.
	3.2	Capacitar los funcionarios de atención al usuario en temas relacionados con cultura de servicio al ciudadano, ética y valores del servicio Público.	Personal de atención al ciudadano capacitado.	Director Administrativo y Financiero y Direccion Comercial	JUNIO 2024	El personal actualmente se encuentra capacitado, pero para el mes de junio se tiene programado un refuerzo frente a los temas de valor en relacion con la atencion al usuario	40%	Inducciones realizadas al personal, programacion de las faltantes.	Programacion de refuerzo de capacitacion.
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los tramites y otros	Procedimientos de atención de PQRs actualizados.	Director Administrativo y Financiero.	MAYO 2024	la actualizacion se encuentra documentada en la cartilla de PQRSDf, adicional se entrega material de desarrollo al area comercial, dando avance para el ajuste y actualizacion del procedimiento de PQRSDf y de este modo documentarlo para completar el manual de procesos y procedimientos actualizado a 2024.	50%	correo con solicitud de procedimientos y formato, cartilla de PQRSDf	Esta programada la entrega de los procedimientos de PQR totalmente estructurado para su aprobacion y publicacion.
5. RELACIONAMIENTOS CON EL CIUDADANO	5.1	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción del cliente.	Medición periódica de la satisfacción del cliente.	Director Administrativo y Financiero y Direccion Comercial	MARZO 2024 JUNIO 2024 SEPTIEMBRE 2024 DICIEMBRE 2024	Se han realizado las encuestas de satisfaccion al usuario por medio de la pagina web y fisicas en la oficina de PQR del municipio de La Mesa y Anapoima.	35%	Encuestas de satisfaccion al usuario, informes y resultados.	A la fecha los resultados de las encuestas hechas estan socializados, programadas las adicionales para lo restante del año 2024.
							28%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)

5. Componente: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información						SEGUIMIENTO N° 1			
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD PROGRAMADA	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE	% DE AVANCE A CORTE CUATRIMESTRE I	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1.1	Actualizar la estructura de la página web de LA ERAT S.A E.S.P.	Actualización de la estructura de la página web de LA ERAT S.A E.S.P	Directora Administrativa y Financiera - Sistemas	ABRIL 2024	Se han hecho avances de la efectiva actualización de la pagina web, quedando penndientes algunos puntos de su estructura.	50%	Pagina web ERAT	Se programan ajustes faltantes para el segundo y tercer cuatrimestre del año 2024.
	1.2	Realizar la actualización y seguimiento en la página web, de los procedimientos y servicio prestado por la empresa.	Actualización de procedimiento y servicios de LA ERAT S.A E.S.P	Directora Administrativa y Financiera - Sistemas	MARZO 2024	La actualizaciones de la pagina web se encuentran al día a la fecha.	100%	Pagina web ERAT	Se realizaran las atualizaciones que se requieran a lo largo de la vigencia 2024.
2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	2.1	Control y reporte de solicitudes de información	Estadísticas e informe sobre solicitud de información	PQRs	JUNIO 2024 DICIEMBRE 2024	Se ha realizado el control mediante auditorias realizadas a PQRSDF, revisando tiempos y respuestas.	40%	Auditoria PQRSDF	Estan programados seguimientos al control y seguimiento a las solicitudes de informacion en lo que resta de la vigencia 2024.
3. ELABORACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION	3.1	Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información.	Acto administrativo	Directora Administrativa y Financiera	FEBRERO 2024	Actividad en proceso de actualizacion y cargue a la pagina.	35%	Documentacion de creacion.	Falta complementar informacion para cargue final.
	3.2	Adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Acto administrativo	Directora Administrativa y Financiera	SEGUIMIENTO MENSUAL NOVIEMBRE 2024	Se ha realizado la publicacion de la informacion a la fecha solicitada por funcion publica a traves de la ley transparencia y acceso a la informacion publica.	40%	Pagina web ERAT	Programacion para subir informacion faltante en lo que resta de vigencia 2024.
	3.3	Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Acto administrativo	Directora Administrativa y Financiera	JUNIO 2024 DICIEMBRE 2024	Se ha realizado la publicacion de lo permitido por la norma.	40%	Pagina web ERAT	Programacion para subir informacion faltante en lo que resta de vigencia 2024.
4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Promover en los videos institucionales la accesibilidad a población en situación de Discapacidad.	Incluir en videos institucionales de LA ERAT S.A E.S.P interprete de lenguaje de señas	Director comercial - Apoyo Comunicaciones	ABRIL 2024	Se cuenta con un avance en pagina web con accesibilidad para esta poblacion pero hace falta complementar informacion que se encuentra en desarrollo.	80%	Pagina web ERAT	Programacion para subir informacion faltante en lo que resta de vigencia 2024.
	4.2	Promover en la publicidad accesibilidad a población en situación de Discapacidad.	Incluir en la publicidad impresa y señalización de LA ERAT S.A E.S.P el lenguaje braille	Director comercial - Apoyo Comunicaciones	MAYO 2024	A la fecha no se ha realizado este objetivo.	0%	A la fecha no se ha realizado este objetivo.	A la fecha no se ha realizado este objetivo.
5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	5.1	Realizar informe de seguimiento solicitudes de información recibidas en el mes	Generar informe de seguimiento solicitudes de acceso a información recibidas en el mes	Jefe de PQRs	Mensual	Se realiza informe de seguimiento y publicacion en pagina web.	40%	Informe PQRS	Demas informes programados.
							47%		



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)

6. Componente: Iniciativas adicionales

SEGUIMIENTO N° 1

SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD PROGRAMADA	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	DESCRIPCION DEL AVANCE	% DE AVANCE A CORTE CUATRIMESTRE I	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
INICIATIVAS ADICIONALES	1.1	Desarrollar jornadas de capacitacion en temas de transparencia, acceso a la informacion y autocontrol.	Capacitar al 100% del personal de LA ERAT S.A E.S.P	Directora Administrativa y Financiera - Planeacion, MIPG	ABRIL 2024 AGOSTO 2024 DICIEMBRE 2024	Se realizo capacitacion programada a la fecha.	40%	Planillas de asistencia y material.	Demas capacitaciones programadas para lo que resta del año 2024 por desarrollar.
	1.2	Divulgar del código de integridad.	Socialización código de integridad de LA ERAT S.A E.S.P	Planeacion -MIPG	ABRIL 2024 AGOSTO 2024 DICIEMBRE 2024	Se realizo socializacion programada a la fecha.	40%	Planillas de asistencia y material.	Demas socializaciones programadas por hacer para el año 2024.
							40%		