



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: F-CI-021
Revisión: 02
Fecha: Marzo 2016

Seguimiento 1 Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P.

Fecha de seguimiento: Abril 30 de 2022

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/ procesos	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Política de administración del riesgo	1.1 Revisar y unificar las políticas de administración del riesgo por proceso y de corrupción.	Si	33%	La política de riesgos por procesos y de corrupción se encuentra en estado de actualización, de acuerdo con un nuevo formato y estructura.
	1.2 Socializar la política de administración del riesgo con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	No	0%	A partir de que la política esté actualizada, se realizará la socialización de esta.
	1.3 Publicar política actualizada en cartelera corporativa.	Si	100%	Se publicó la información en la cartelera principal de la empresa.
Subcomponente 2 Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción con el personal de cada una de las áreas de la entidad.	Si	33%	El mapa de riesgos de corrupción se viene actualizando, de acuerdo con la nueva guía dispuesta por el DAFP.
	2.2 Socializar el mapa de riesgos de corrupción con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	En proceso	50%	Se realiza socialización con parte del personal, al momento de realizar la actualización de ésta.

Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web institucional	Si	100%	Se encuentra publicado en la página web en el siguiente link: https://www.aguasdelparamo.com/plan-anticorrupcion
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1	Cada una de las áreas de la entidad deberá garantizar la eficacia de los controles existentes a través de una verificación semestral de su ejecución.	Proceso	33%	El control es permanente y continuo por parte de las áreas y por parte de la gerencia, que tiene control continuo.
	4.2	Dentro de la actualización al mapa de riesgos de corrupción se deberán tener en cuenta del contexto interno y externo de la entidad.	En proceso	33%	De acuerdo con la guía de administración del riesgo, se tienen en cuenta los factores internos y externos que hacen parte de la empresa y que generan posibilidad de riesgo.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a la ejecución de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.	En proceso	33%	En cada uno de los procesos se realiza Seguimiento constante a los posibles riesgos
Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Priorización de tramites	1.1	Identificar los trámites que deben ser racionalizados	En proceso	33%	Por medio de la actualización de los procedimientos se identifican las actividades que requieren trámites, y la forma en la que se pueden optimizar.
	1.2	Informar al responsable de cada uno de los trámites sobre la necesidad de racionalizar dicho trámite	En proceso	33%	Cada uno de los responsables de la ejecución de los procesos tiene el compromiso de racionalizar los trámites y de comunicarlos.

	1.3	El responsable de cada uno de los trámites deberá proponer acciones de mejora para la racionalización del trámite priorizado	En proceso	33%	Los responsables de área direccionan y coordinan los procesos que requieren optimización, de acuerdo con Requerimientos y las labores.
Subcomponente 2 Racionalización de tramites	2.1	Analizar y aprobar las propuestas de mejora presentadas por cada uno de los responsables de los procesos a través de comité técnico	En proceso	33%	La racionalización de trámites se realiza de manera continua, a través de la identificación de los procesos y de las mejoras que se van identificando en los mismos, además de la actualización de los procedimientos se permite identificar los trámites que requieren ser racionalizados.
	2.2	Implementar acciones de mejora para racionalización de trámites	En proceso	33%	A partir de la identificación de los trámites que pueden ser racionalizados se implementan de acuerdo con el alcance de cada una de las áreas, y los recursos que se requieren.
	2.3	Socializar nuevos procedimientos y trámites racionalizados con personal interno y externo	En proceso	33%	Los procedimientos y trámites que se han optimizado se han dado a conocer, tanto a nivel interno y externo.
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones

<p>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>1.1</p>	<p>Utilizar los medios de comunicación disponibles (TV, radio, redes sociales, medios impresos) y programas comunitarios para informar permanentemente sobre la gestión de la empresa a la comunidad de acuerdo con los lineamientos y estrategias establecidas en el plan institucional de comunicaciones.</p>	<p>En proceso</p>	<p>33%</p>	<p>Se emplean los medios de comunicación como un mecanismo de socialización de la información a los grupos de interés, tanto internos como externos, por medio del área comercial y social como soporte a los procesos de información de calidad.</p>
<p>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>2.1</p>	<p>Desarrollar las actividades del plan de comunicaciones y educación con los públicos internos y externos definidos en estos planes.</p>	<p>En proceso</p>	<p>33%</p>	<p>Se han realizado actividades con el promotor de educación.</p>
	<p>2.2</p>	<p>Realizar seguimiento al uso de los canales de comunicación internos y externos habilitados por la entidad.</p>	<p>En proceso</p>	<p>33%</p>	<p>Se realiza seguimiento al uso de los canales de comunicación por medio de las actas de avance de los contratos de los canales de comunicación.</p>
<p>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>3.1</p>	<p>Suministrar los incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas y participación ciudadana que se encuentran definidos en los planes institucionales de comunicación y educación.</p>	<p>En proceso</p>	<p>33%</p>	<p>El suministro de incentivos se realiza de acuerdo con lo establecido en el plan de comunicaciones y programa de educación y participación ciudadana.</p>

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar la encuesta de satisfacción anual a los usuarios de la entidad	No	0%	Se realiza a final de cada año, y se socializa al inicio del año siguiente.
	4.2	Tabular y realizar informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios	No	0%	Se realiza a final de cada año, y se socializa al inicio del año siguiente.
	4.3	Socializar resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción	No	0%	Se realiza a final de cada año, y se socializa al inicio del año siguiente.
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar los procesos de atención al usuario de acuerdo con la caracterización y documentación de procedimientos existentes, en los espacios habilitados por la entidad.	En proceso	33%	Los procedimientos de atención al ciudadano están enfocados al cumplimiento de la normatividad, teniendo en cuenta los canales de atención que tiene la empresa, y los colaboradores que están a cargo de cada una de las labores.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Para esta vigencia se continuarán con los canales de atención establecidos, se debe realizar seguimiento a su adecuado uso, según parámetros establecidos en el plan institucional de comunicaciones y procedimientos de atención al usuario.	En proceso	33%	Los canales de atención son utilizados de acuerdo con lo establecido en el plan institucional de comunicación, donde se soportan por medio del promotor de educación, además de los medios digitales y redes sociales.

	2.2	Para esta vigencia se encuentra actualizada y mejorada la página web institucional, en el marco de la estrategia de gobierno Digital. Se adelantarán las actividades de mantenimiento y las actualizaciones que sean pertinentes.	En proceso	33%	La página web se actualiza de manera constante, de acuerdo con la política de transparencia y acceso de la información, dando cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Dentro del plan de capacitación de la empresa se encuentran programadas jornadas de capacitación en temas de atención al ciudadano para los funcionarios.	Si	100%	En el plan de capacitación de la empresa se encuentra programadas jornadas de capacitación en temas de atención al ciudadano. Las auxiliares sociales y comerciales realizaron el curso de lenguaje claro, que permite fortalecer la comunicación entre los usuarios y la empresa.
	3.2	El proceso de autoevaluación institucional contempla la evaluación comportamental y de actitud por medio de la evaluación de desempeño de cada uno de los funcionarios.	NO	0%	La empresa no está obligada a realizar evaluación de desempeño, es a criterio realizarla.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar los procesos de atención y trámite de solicitudes de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-AU-01 Atención a peticiones, quejas, reclamos.	En proceso	33%	El proceso de atención y trámite de solicitudes, se realiza a conde a lo establecido en el procedimiento y se realiza seguimiento a través de la matriz de PQR.
	4.2	Realizar informe de PQRS y socializar con todo el personal semestralmente.	NO	0%	Está pendiente para el mes de junio.

	4.3	incluir la construcción e implementación de una política de protección de datos personales.	Si	100%	Actualmente se tiene la política de protección de datos, se encuentra publicada en la página web.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Dentro del plan institucional de comunicaciones se encuentran caracterizados los usuarios y grupos de interés, también se describen los programas que serán desarrollados para garantizar el relacionamiento con el ciudadano.	En proceso	33%	Las actividades del plan de comunicaciones se desarrollan de acuerdo con el cronograma establecido y con los grupos de interés a los cuales está direccionado.
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información pública en la página web institucional en cumplimiento al Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.	En proceso	33%	La página web se viene alimentando con la información actualizada, y de acuerdo con los requerimientos de información y de la ley de transparencia.
	1.1	Implementación de la estrategia de gobierno Digital	En proceso	33%	La página web se encuentra en proceso de actualización continua.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Cumplir los lineamientos establecidos en el procedimiento P-AU-01 Atención a peticiones, quejas, reclamos y recursos para la atención, trámite y respuesta de solicitudes	En proceso	33%	El proceso de atención y trámite de solicitudes, se realiza acorde a lo establecido en el procedimiento y se realiza seguimiento a través de la matriz de PQR.

Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	El monitoreo del acceso a la información pública se llevará a través de la matriz de PQRR, como herramienta de consolidación y análisis de solicitudes	En proceso	33%	La matriz de PQRR se encuentra actualizada.
Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Códigos de Ética	1.1	Actualizar el código de ética institucional	SI	100%	Se cuenta con código de ética actualizado.
	1.2	Socializar código de integridad institucional con los funcionarios de la Entidad	Si	100%	Se realiza socialización mediante la inducción y reinducción.
Subcomponente 2 comité de gestión y control social	2.1	Apoyar y acompañar la conformación del comité de gestión y control social del Municipio de Sonsón.	NO	0%	No se ha solicitado acompañamiento para este comité.