



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Seguimiento 2 Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P.

Fecha de seguimiento: Enero de 2021

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 riesgos	1.1	Revisar y unificar las políticas de administración del riesgo por proceso y de corrupción.	Si	100%	Se realizó la actualización del plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2020.
	1.2	Socializar la política de administración del riesgo con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	En proceso	50%	Se realiza socialización con parte con el personal administrativo.
	1.3	Publicar política actualizada en cartelera corporativa.	Si	100%	Las políticas de la entidad se encuentran publicadas en la cartelera política.

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	100%	Se realizó la actualización del mapa anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2020.
	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 con parte del personal administrativo. Está pendiente el personal operativo.
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web institucional	Si	100%	Se encuentra actualizado y publicado en la página web.
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.	Si	100%	Cada una de las áreas realiza el monitoreo continuo de la operatividad y ejecución de los objetivos.
	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.	Si	100%	Se cuenta con el mapa de riesgos actualizado.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a la ejecución de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.	SI	100 %	Seguimiento constante

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	Si	100 %	Están identificados, y se han tomado las acciones requeridas.
	1.2	Informar al responsable de cada uno de los trámites sobre la necesidad de racionalizar dicho trámite	Si	100%	Los responsables de área se encuentran notificados.
	1.3	El responsable de cada uno de los trámites deberá proponer acciones de mejora para la racionalización del trámite priorizado	Si	100%	Los responsables de área tienen en sus puntos de control y mejoramiento continuo, donde se proponen acciones de mejora.
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	30%	Se están analizando las propuestas de mejora que apuntan a la racionalización de trámites con cada uno de los responsables de los procesos.
	2.2	Implementar acciones de mejora para racionalización de trámites	En proceso	30%	A la fecha se encuentra en desarrollo de software para la mejora de procesos, que permitirá la optimización en el manejo de la información.
	2.3	Socializar nuevos procedimientos y trámites racionalizados con personal interno y externo	En proceso	0%	Actualmente, se encuentra en proceso el desarrollo de software, para luego ser socializado.
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 a los lineamientos y estrategias establecidas en el plan institucional de comunicaciones.</p>	<p>SI</p>	<p>100%</p>	<p>Se realiza de manera permanente</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>Si</p>	<p>100 %</p>	<p>De acuerdo con la emergencia sanitaria, se tuvieron actividades que permitan dar continuidad al plan de comunicación y 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>Si</p>	<p>100%</p>	<p>Se realiza seguimiento al uso de los canales de comunicación</p>

<p align="center">Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	3.1	<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>	Si	100 %	<p>El suministro de incentivos se realiza de acuerdo a lo establecido en el plan de comunicaciones y programa de educación y participación ciudadana.</p>
<p align="center">Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	4.1	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción anual a los usuarios de la entidad de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-AU-002</p>	Si	100%	<p>Se realizó la encuesta de satisfacción de la vigencia 2020, de acuerdo a los parámetros de medición.</p>
	4.2	<p>Tabular y realizar informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios</p>	Si	100%	<p>La coordinadora comercial y social realizó el informe con los resultados de la encuesta de satisfacción.</p>
	4.3	<p>Socializar resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción</p>	Si	100%	<p>La coordinadora comercial y social realizó la socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción.</p>
<p align="center">Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</p>					
<p align="center">Subcomponente/procesos</p>	<p align="center">Actividades programadas</p>		<p align="center">Actividades cumplidas</p>	<p align="center">% de avance</p>	<p align="center">Observaciones</p>

<p>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	1.1	<p>Realizar los procesos de atención al usuario de acuerdo a la caracterización y documentación de procedimientos existentes, en los espacios habilitados por la entidad.</p>	Si	100%	<p>Actualmente se cumplen las metas establecidas para los indicadores de atención al usuario.</p>
<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	2.1	<p>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.</p>	Si	100%	<p>Los canales de atención son utilizados de acuerdo a lo establecido en el plan institucional de comunicación.</p>
	2.2	<p>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.</p>	Si	66.66%	<p>Se encuentra en proceso de actualización la página web institucional.</p>
<p>Subcomponente 3 Talento Humano</p>	3.1	<p>Dentro del plan de capacitación de la empresa se encuentran programadas jornadas de capacitación en temas de atención al ciudadano para los funcionarios.</p>	Si	100%	<p>En el plan de capacitación de la empresa se encuentra programadas jornadas de capacitación en temas de atención al ciudadano.</p>

	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%	Por medio de la actualización de los procedimientos, se contempla una herramienta que permita evaluar el cumplimiento del manual de funciones acorde con los procesos.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar los procesos de atención y trámite de solicitudes de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-AU-01 Atención a peticiones, quejas, reclamos y recursos	Si	100%	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 PQRR.
	4.2	Realizar informe de PQRS y socializar con todo el personal semestralmente.	Si	100%	Se realizó el informe de PQRS de la vigencia 2020, y fue socializada con el área administrativa.
	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.

<p align="center">Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	5.1	<p>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.</p>	Si	100%	<p>Las actividades del plan de comunicaciones se desarrollan de acuerdo al cronograma establecido.</p>
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p align="center">Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</p>	1.1	<p>Actualizar la información pública en la página web institucional en cumplimiento al Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.</p>	En proceso	66.66%	<p>La página web se encuentra en proceso de actualización continua, teniendo como base la seguridad digital, y el acceso a la información.</p>
	1.1	<p>Implementación de la estrategia de gobierno Digital</p>	En proceso	50%	<p>La página web se encuentra en proceso de actualización continua, teniendo como base la seguridad digital, y en la información.</p>
<p align="center">Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	2.1	<p>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</p>	Si	100%	<p>El proceso de atención y tramite de solicitudes, se realiza acorde a lo establecido en el procedimiento y se realiza seguimiento a través de la matriz de PQRR.</p>

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	SI	100%	La matriz de PQRSSF 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 ética institucional con los funcionarios de la Entidad	Si	100%	Se realiza socialización mediante cartelera corporativa e inducción.
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.