



**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: agosto 30 de 2021

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

Subcomponente/ procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1 Política de administración del riesgo.</b>	1.1	Revisar y unificar las políticas de administración del riesgo por proceso y de corrupción.	En proceso	30%	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.	No	0%	A partir de que la política esté actualizada, se realizará la publicación de la misma.

<b>Subcomponente 2 Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción con el personal de cada una de las áreas de la entidad.	Si	100%	Se realiza reunión de socialización, cada uno de los asistentes de área adquiere del compromiso de actualización del mapa de riesgo por proceso.
	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.
<b>Subcomponente 3 Consulta y divulgación</b>	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web institucional	Si	100%	Se encuentra publicado en la página web.
<b>Subcomponente 4 Monitoreo y revisión</b>	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	66.6%	El control es permanente y continuo, de acuerdo con la operatividad del día a día.
	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	100%	Se cuenta con el mapa de riesgos actualizado.
<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	5.1	Realizar seguimiento a la ejecución de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.	SI	66.6%	En cada uno de los procesos se realiza Seguimiento constante

<b>Componente 2: Racionalización de trámites</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Subcomponente 1 Priorización de tramites</b>	1.1	Identificar los trámites que deben ser racionalizados	En proceso	66.6%	Se realiza el reconocimiento de los trámites que pueden ser optimizados, respondiendo a las necesidades
	1.2	Informar al responsable de cada uno de los trámites sobre la necesidad de racionalizar dicho trámite	En proceso	66.6%	Se está siendo partícipes de capacitaciones por parte del SUIT, para tener más claridad al respecto.
	1.3	El responsable de cada uno de los trámites deberá proponer acciones de mejora para la racionalización del trámite priorizado	En proceso	33.33%	Los responsables de área se encuentran notificados.
<b>Subcomponente 2 Racionalización de tramites</b>	2.1	Analizar y aprobar las propuestas de mejora presentadas por cada uno de los responsables de los procesos a través de comité técnico	No	0%	Es pertinente realizar una revisión en la racionalización de trámites, y así generar acciones de mejora. Por medio de la actualización de los procedimientos se ha permitido identificar los trámites que se facilitan por medio de la racionalización de estos.
	2.2	Implementar acciones de mejora para racionalización de trámites	No	0%	
	2.3	Socializar nuevos procedimientos y trámites racionalizados con personal interno y externo	En proceso	50%	
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades programdas</b>				<b>Observaciones</b>

			<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	
<b>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	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.	En proceso	66.66%	Se realiza de manera permanente
	2.1	Desarrollar las actividades del plan de comunicaciones y educación con los públicos internos y externos definidos en estos planes.	En proceso	66.66%	Dada la contingencia del covid-19, se realizan cambios en los planes de comunicaciones, educación y participación ciudadana, y su ejecución.
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.2	Realizar seguimiento al uso de los canales de comunicación internos y externos habilitados por la entidad.	En proceso	66.66%	Se realiza seguimiento al uso de los canales de comunicación, de acuerdo con el avance de las actividades planteadas en el objeto contractual.

<p align="center"><b>Subcomponente 3</b> <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b></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>	En proceso	33%	<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"><b>Subcomponente 4</b> <b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b></p>	4.1	<p>Aplicar la encuesta de satisfacción anual a los usuarios de la entidad de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-AU-002</p>	No	0%	<p>Se realiza a final de cada año, y se socializa al inicio del año siguiente.</p>
	4.2	<p>Tabular y realizar informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios</p>	No	0%	<p>Se realiza a final de cada año, y se socializa al inicio del año siguiente.</p>
	4.3	<p>Socializar resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción</p>	No	0%	<p>Se realiza a final de cada año, y se socializa al inicio del año siguiente.</p>
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
<p align="center"><b>Subcomponente/procesos</b></p>	<p align="center"><b>Actividades programadas</b></p>		<p align="center"><b>Actividades cumplidas</b></p>	<p align="center"><b>% de avance</b></p>	<p align="center"><b>Observaciones</b></p>

<p align="center"><b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b></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>	En proceso	66.66%	<p>Actualmente se cumplen las metas establecidas para los indicadores de atención al usuario.</p> <p>Se realizó la actualización de los procedimientos del área comercial, que van directamente orientados a la atención al usuario.</p>
<p align="center"><b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b></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>	En proceso	66.66%	<p>Los canales de atención son utilizados de acuerdo con lo establecido en el plan institucional de comunicaciones, además del seguimiento constante de los objetivos planteados en el proceso contractual.</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>	En proceso	66.66%	<p>La página web se encuentra actualizada de manera continua, donde se realizan las publicaciones respectivas, basado además en la</p>
<p align="center"><b>Subcomponente 3 Talento Humano</b></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%	La empresa por el tipo de régimen no realiza evaluación de desempeño.
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	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 y recursos	En proceso	66.66%	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	50%	Está pendiente la socialización. Se encuentra publicado en la página web, como método de acceso.
	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"><b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b></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>	En proceso	66.66%	<p>Las actividades del plan de comunicaciones se desarrollan de acuerdo con el cronograma establecido.</p>
<b>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>					
<p align="center"><b>Subcomponente/procesos</b></p>	<p align="center"><b>Actividades programadas</b></p>		<p align="center"><b>Actividades cumplidas</b></p>	<p align="center"><b>% de avance</b></p>	<p align="center"><b>Observaciones</b></p>
<p align="center"><b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b></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 actualiza constantemente de acuerdo con los lineamientos de la ley 1712 de 2014, dando cumplimiento a la normatividad y al acceso de la información.</p>
	1.1	<p>Implementación de la estrategia de gobierno Digital</p>	En proceso	40%	<p>La página web se encuentra en proceso de actualización continua.</p>
<p align="center"><b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b></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>	En proceso	66.66%	<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>



<b>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	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	50%	La matriz de PQRR se encuentra actualizada, por medio del informe semestral de PQRS.
<b>Componente 6: Iniciativas adicionales</b>					
Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1 Códigos de Ética</b>	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 la inducción y reinducción.
<b>Subcomponente 2 comité de gestión y control social</b>	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.