



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

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

**Seguimiento 3 Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Aguas del Páramo de Sonsón S.A.S. E.S.P.**

**Fecha de seguimiento:** diciembre 31 de 2021

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

Subcomponente/ procesos	Actividades programadas		Actividad es 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.	Si	100%	La política de riesgos por procesos para la vigencia 2021 se encuentra actualizada. Se plantea que para la vigencia 2022 se realice el nuevo planteamiento de la política de administración del riesgo de acuerdo con la nueva estructura.
	1.2	Socializar la política de administración del riesgo con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	Si	100%	Se da a conocer la política durante la inducción y reinducción, y se encuentra publicada en la página web empresarial para la consulta de los ciudadanos. <a href="https://www.aguasdelparamo.com/plan-anticorrupcion">https://www.aguasdelparamo.com/plan-anticorrupcion</a>
	1.3	Publicar política actualizada en cartelera corporativa.	No	0%	Se encuentra publicada en la página web empresarial para la consulta de los ciudadanos. <a href="https://www.aguasdelparamo.com/plan-anticorrupcion">https://www.aguasdelparamo.com/plan-anticorrupcion</a>

<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%	Para la vigencia 2021 se actualizó el mapa de riesgos anticorrupción. Se plantea actualizarlo para la vigencia 2022, de acuerdo con la nueva metodología propuesta por el DAFP, respecto a la política anticorrupción.
	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 administrativo, al momento de realizar la actualización de ésta
<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, en el siguiente enlace: <a href="https://www.aguasdelparamo.com/plan-anticorrupcion">https://www.aguasdelparamo.com/plan-anticorrupcion</a>
<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.	Si	100%	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.	Si	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	100%	En cada uno de los procesos se realiza Seguimiento constante.
<b>Componente 2: Racionalización de trámites</b>					
<b>Subcomponente/pr ocesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividad es 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	Si	100%	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	Si	100%	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	SI	100%	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.	Si	100%	En los diferentes comités se proponen acciones de mejora que permiten que los procesos se optimicen y se vean reflejados en la atención a los usuarios.
	2.2	Implementar acciones de mejora para racionalización de trámites	Si	100%	A partir de las propuestas 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	Si	100%	Se realiza la socialización de los nuevos procedimientos y trámites a la comunidad cuando es de interés, y al personal interno a quien corresponda la aplicación o la mejora.
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente/pr ocesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividad es cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	<b>Observaciones</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 con los lineamientos y estrategias establecidas en el plan institucional de comunicaciones.	Si	100%	Se emplean los medios de comunicación como un mecanismo de socialización de la información a los grupos de interés, de acuerdo con el plan institucional de capacitaciones y de las estrategias que la empresa adopta como mejora continua.
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Desarrollar las actividades del plan de comunicaciones y educación con los públicos internos y externos definidos en estos planes.	Si	100%	Se ejecutó el plan de comunicación y educación de acuerdo con lo proyectado, implementando estrategias que permitieran
	2.2	Realizar seguimiento al uso de los canales de comunicación internos y externos habilitados por la entidad.	Si	100%	Se realiza seguimiento al uso de los canales de comunicación, de acuerdo con el avance de las actividades planteadas en el objeto contractual.
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	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.	Si	100%	El suministro de incentivos se realiza de acuerdo con lo establecido en el plan de comunicaciones y programa de educación y participación ciudadana.
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	Aplicar la encuesta de satisfacción anual a los usuarios de la entidad de acuerdo con lo establecido en el objeto contractual.	Si	100%	Se realiza la aplicación de la encuesta de satisfacción final de cada año, donde se realiza el proceso contractual con dicho objeto-.

	4.2	Tabular y realizar informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios	Si	100%	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	Si	100%	Se tiene programada la socialización de los resultados de la encuesta de satisfacción para el mes de febrero del 2022 .
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
Subcomponente/pr ocesos	Actividades programadas		Actividad es cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	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.	Si	100%	Actualmente se cumplen las metas establecidas para los indicadores de atención al usuario.  Se realizó la actualización de los procedimientos del área comercial, que van directamente orientados a la atención al usuario.
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	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.	Si	100%	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.

	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	100%	La página web se encuentra actualizada de manera continua, donde se realizan las publicaciones respectivas, basado en la normatividad de transparencia y acceso a la información. El enlace de la página web es la siguiente; <a href="https://www.aguasdelparamo.com/">https://www.aguasdelparamo.com/</a>
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	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.
	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	Si	100%	El procedimiento de atención y trámite de peticiones, quejas, reclamos, se realiza acorde 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.	SI	100%	Se plantea realizar el informe del segundo semestre del 2021 durante el mes de enero de 2022, dado que está en proceso la consolidación la información.

	4.3	incluir la construcción e implementación de una política de protección de datos personales.	Si	100%	Se tiene la política de protección de datos, y se encuentra publicada en la página web.
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	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.	Si	100%	Dentro del plan institucional de comunicaciones se determina a cuál grupo de
<b>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>					
<b>Subcomponente/pr ocesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividad es cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Actualizar la información pública en la página web institucional en cumplimiento al Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014.	Si	100%	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.
	1.1	Implementación de la estrategia de gobierno Digital	En proceso	65%	La página web se encuentra en proceso de actualización continua.
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	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	Si	100%	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 PQR.

<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	Si	100%	La matriz de PQR se encuentra actualizada, y por medio del informe semestral de PQRS se realiza el análisis de éstas.
<b>Componente 6: Iniciativas adicionales</b>					
<b>Subcomponente/pr ocesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividad es cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Subcomponente 1 Códigos de Ética</b>	1.1	Actualizar el código de integridad institucional	SI	100%	El código de integridad se actualizó y aprobó a través del acuerdo 003 de 2020.
	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.