



**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:** Diciembre 31 de 2022

**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.	Si	100%	La política de riesgos por procesos y de corrupción se ajusta de acuerdo con los parámetros de la gestión del riesgo.
	1.2 Socializar la política de administración del riesgo con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	Si	100%	En la inducción y reinducción se realiza la socialización de la política de administración del riesgo, y se realiza la publicación en la cartelera corporativa y página web.
	1.3 Publicar política actualizada en cartelera corporativa.	Si	100%	Se publicó la información en la cartelera principal de la empresa.
<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%	El mapa de riesgos de corrupción se actualiza de acuerdo con los cambios que se van presentando.
	2.2 Socializar el mapa de riesgos de corrupción con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	Si	100%	En la inducción y reinducción se realiza la socialización de la política de administración del riesgo, y se realiza la publicación en la cartelera corporativa y página web.

<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 link: <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 por parte de las áreas y por parte de la gerencia.
	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%	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 probabilidad de riesgo.
<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 continuo a las posibilidades de riesgos
<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	Si	100%	Por medio de la actualización de los procedimientos se identifican las actividades que requieren trámites, y la forma en la que se pueden optimizar, permitiendo que sean más amigables con los usuarios.

	1.2	Informar al responsable de cada uno de los trámites sobre la necesidad de racionalizar dicho trámite	Si	100%	Cada uno de los responsables de la ejecución de los procesos asume la importancia de la racionalización de trámites, posibilitando que estos sean más prácticos.
	1.3	El responsable de cada uno de los trámites deberá proponer acciones de mejora para la racionalización del trámite priorizado	Si	100%	Por medio de la actualización de la gestión documental se permite identificar y proponer que los procedimientos se optimicen y sean accesibles para los usuarios internos y externos.
<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.	Si	100%	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 en la actualización de los procedimientos se permite identificar los trámites que requieren ser racionalizados.
	2.2	Implementar acciones de mejora para racionalización de trámites	Si	100%	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	Si	100%	Los procedimientos y trámites que se han optimizado se han dado a conocer, tanto a nivel interno y externo, a quien es pertinente realizarlo.
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	<b>Observaciones</b>

<p><b>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b></p>	1.1	<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>	Si	100%	<p>Se emplean los medios de comunicación como un mecanismo de socialización de la información a los grupos de interés, tanto internos como externos, donde por medio del área comercial y social se realizan los procesos de divulgación y socialización de la información de calidad.</p>
<p><b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b></p>	2.1	<p>Desarrollar las actividades del plan de comunicaciones y educación con los públicos internos y externos definidos en estos planes.</p>	Si	100%	<p>Se han realizado actividades con el promotor de educación, el cual tiene dentro de sus objetivos contractuales la implementación del plan de comunicaciones y educación, y se viene cumpliendo a cabalidad.</p>
	2.2	<p>Realizar seguimiento al uso de los canales de comunicación internos y externos habilitados por la entidad.</p>	Si	100%	<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><b>Subcomponente 3 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>	Si	100%	<p>El suministro de incentivos se realiza de acuerdo con lo establecido en el plan de comunicaciones y programa de educación y participación institucional</p>

<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	Si	100%	Se realizó de manera efectiva por medio de un aplicativo web que permitió que la información se cargara de manera sincrónica.
	4.2	Tabular y realizar informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios	Si	100%	El informe se encuentra realizado y analizado de acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios.
	4.3	Socializar resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción	Si	100%	La socialización se realizará durante el mes de enero y se publicará en la página web respectivamente.
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	<b>Observaciones</b>
<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%	Los procedimientos de atención al ciudadano están enfocados al cumplimiento de la normatividad y a la ejecución de lo planteado en el proceso de gestión comercial.
<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 la empresa, teniendo como base los procesos y procedimientos, además de la utilización de diferentes medios, tanto físicos como virtuales.

	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.	Si	100%	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.
<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 tienen 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.	N/A	-	La empresa no está obligada a realizar evaluación de desempeño, es a criterio realizarla, además la empresa aplica el código sustantivo del trabajo.
<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.	SI	100%	El proceso de atención y trámite de solicitudes, se realiza acorde con 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 realizó el del primer semestre, y el del segundo semestre se encuentra en proceso de consolidación.

	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.
<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%	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.
<b>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividades 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 viene actualizado con la información de manera continua, y de acuerdo con los requerimientos de la ley de transparencia y la calificación del ITA.
	1.1	Implementación de la estrategia de gobierno Digital	SI	100%	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 PQRS está actualizada y se encuentra publicada en la página web.
<b>Componente 6: Iniciativas adicionales</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% de avance</b>	<b>Observaciones</b>
<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 integridad 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.	Si	100%	La empresa tiene disponibilidad continua del personal para realizar apoyo y acompañamiento al comité.