

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

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

<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Política de administración del riesgos</b>	1.1	Revisar y unificar las políticas de administración del riesgo por proceso y de corrupción.	Política de administración del riesgo unificada	Equipo MECI	30 de abril de 2019
	1.2	Socializar la política de administración del riesgo con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	Política de administración del riesgo socializada	Equipo MECI	30 de abril de 2019
	1.3	Publicar política actualizada en cartelera corporativa.	Política de administración del riesgo publicada	Equipo MECI	30 de abril de 2019
<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.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Equipo MECI Personal administrativo y operativo	30 de agosto de 2019
	2.2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Equipo MECI	30 de agosto de 2019
<b>Subcomponente 3 Consulta y divulgación</b>	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado en la pagina web institucional	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Equipo MECI	30 de agosto de 2019
<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.	Ejecución de controles establecidos	Asistentes de área	30 de agosto de 2019
	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.	Actualización del mapa de riesgos y política anticorrupción	Asistentes de área	30 de agosto de 2019
<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	5.1	Realizar seguimiento a la ejecución de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.	Seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción	Contratista MECI	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019

**Componente 2: Racionalización de trámites**

<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Priorización de trámites</b>	1.1	Identificar los trámites que deben ser racionalizados	trámites priorizados	Auxiliar comercial y social	30 de abril de 2019
	1.2	Informar al responsable de cada uno de los trámites sobre la necesidad de racionalizar dicho trámite	Asignación de trámites a racionalizar	Asistentes de área responsable del trámite	30 de abril de 2019
	1.3	El responsable de cada uno de los trámites deberá proponer acciones de mejora para la racionalización del trámite priorizado	Acciones de mejora para racionalización de trámites	Asistentes de área responsable del trámite	30 de agosto de 2019
<b>Subcomponente 2 Racionalización de trámites</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	Acciones de mejora para racionalización de trámites aprobadas	Comité técnico	30 de agosto de 2019
	2.2	Implementar acciones de mejora para racionalización de trámites	trámites racionalizados	Asistentes de área responsable del trámite	30 de diciembre de 2019
	2.3	Socializar nuevos procedimientos y trámites racionalizados con personal interno y externo	trámites racionalizados socializados	Asistente comercial y social	30 de diciembre de 2019

**Componente 3: Rendición de cuentas**

<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</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.	Ejecución plan de comunicaciones	Gerente General Asistente comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
	2.1	Desarrollar las actividades del plan de comunicaciones y educación con los públicos internos y externos definidos en estos planes.	Ejecución plan de comunicaciones	Gerente General Asistente comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019

<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.	Programa de TV "El Paraguas" Programa de radio "La Lupa" Pagina web institucional Redes sociales Publicaciones escritas Cartelera interna y externa Buzón de sugerencias Oficina de atención al ciudadano Actividades barriales "Aguas del Páramo mas cerca de ti"	Gerente General Asistente comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
<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.	Entrega de Suvenires Vinculaciones con organizaciones Municipales Aporte de actividades educativas Realización de concursos ambientales Participación en celebraciones ambientales Participación en actividades comunitarias	Gerente General Asistente comercial y social Promotora de educación	30 de diciembre de 2019
<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 a lo establecido en el procedimiento P-AU-002	Encuesta de satisfacción aplicada	Asistente comercial y social	30 de diciembre de 2019
	4.2	Tabular y realizar informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios	Informe de satisfacción al usuario	Asistente comercial y social	30 de diciembre de 2019
	4.3	Socializar resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción	Resultados encuesta de satisfacción socializados	Asistente comercial y social	30 de diciembre de 2019
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1.1	Realizar los procesos de atención al usuario de acuerdo a la caracterización y documentación de procedimientos existentes, en los espacios habilitados por la entidad.	Cumplimiento de indicadores de atención al usuario	Asistente comercial y social Auxiliar comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019

<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Para esta vigencia se continuaràn 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.	Página web institucional Redes sociales Buzón de sugerencias Oficina de atención al ciudadano Actividades barriales "Aguas del Páramo mas cerca de ti"	Asistente comercial y social Auxiliar comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
	2.2	Para esta vigencia se encuentra Actualizada y mejorada la página web institucional, en el marco de la estrategia de gobierno Digital. Se adelantaràn las actividades de mantenimiento y las actualizaciones que sean pertinentes.	Página web mejorada	Asistente comercial y social	30 de diciembre de 2019
<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.	Plan institucional de capacitación	Asistente administrativa y financiera	30 de agosto de 2019
	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.	Evaluaciones de desempeño laboral ejecutadas	Asistente administrativa y financiera	30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	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.	Procedimiento P-AU-01 Atención a peticiones, quejas, reclamos y recursos aplicado	Auxiliar comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
	4.2	Realizar informe de PQRR y socializar con todo el personal semestralmente.	Informe de PQRR socializado	Contratista MECI	30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
	4.3	Incluir la construcción e implementación de una política de protección de datos personales.	Política de manejo de datos personales	Asistente comercial y social	30 de agosto de 2019
<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.	Ejecución plan de comunicaciones	Asistente comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
<b>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</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.	Página web actualizada	Asistente comercial y social	30 de diciembre de 2019
	1.2	Implementación de la estrategia de gobierno Digital	Implementación estrategia GEL	Asistente comercial y social	30 de diciembre de 2019
<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	Procedimiento P-AU-01 Atención a peticiones, quejas, reclamos y recursos aplicado	Auxiliar comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
<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	Matriz de PQRR	Auxiliar comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019
<b>Componente 6: Iniciativas adicionales</b>					
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1 Códigos de Ética</b>	1.1	Actualizar el código de ética institucional	Código de ética	Asistente administrativa y financiera	30 de abril de 2019
	1.2	Socializar código de ética institucional con los funcionarios de la Entidad	Código de ética socializado	Asistente administrativa y financiera	30 de abril de 2019
<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.	Comité de gestión y control social conformado	Asistente comercial y social	30 de abril de 2019 30 de agosto de 2019 30 de diciembre de 2019