



## 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: Abril 30 de 2018

#### 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 riesgos</b>	1.1 Revisar y unificar las políticas de administración del riesgo por proceso y de corrupción.	NO	0%	
	1.2 Socializar la política de administración del riesgo con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	NO	0%	
	1.3 Publicar política actualizada en cartelera corporativa.	NO	0%	
<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.	NO	0%	
	2.2 Socializar el mapa de riesgos de corrupción con el personal administrativo y operativo de la Entidad.	NO	0%	
<b>Subcomponente 3 Consulta y divulgación</b>	3.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado en la pagina web institucional	NO	0%	

<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.	NO	0%	
	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.	NO	0%	
<b>Subcomponente 5 Seguimiento</b>	5.1	Realizar seguimiento a la ejecución de los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados.	SI	33%	Se realiza de manera permanente
<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 trámites</b>	1.1	Identificar los tramites que deben ser racionalizados	NO	0%	
	1.2	Informar al responsable de cada uno de los tramites sobre la necesidad de racionalizar dicho tramite	NO	0%	
	1.3	El responsable de cada uno de los tramites deberá proponer acciones de mejora para la racionalización del tramite priorizado	NO	0%	
<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	NO	0%	
	2.2	Implementar acciones de mejora para racionalización de tramites	NO	0%	
	2.3	Socializar nuevos procedimientos y tramites racionalizados con personal interno y externo	NO	0%	

<b>Subcomponente 3 Interoperabilidad de los tramites</b>	3.1	Realizar un diagnostico de las cadenas de tramites y ventanillas virtuales que pueden ser gestionadas o implementadas por la entidad.	NO	0%	
	3.2	Analizar y aprobar las propuestas de cadenas de tramites y ventanillas virtuales a través de comité técnico.	NO	0%	
	3.3	Implementar y gestionar con las entidades correspondientes las cadenas de tramite y ventanillas virtuales aprobadas	NO	0%	
	3.4	Socializar las cadenas de tramites y ventanillas virtuales aprobadas con el personal interno y externo	NO	0%	

**Componente 3: Rendición de cuentas**

<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades programadas</b>		<b>Actividades 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 a los lineamientos y estrategias establecidas en el plan institucional de comunicaciones.	En proceso	33%	Se realiza de manera permanente

<b>Subcomponente 2</b> <b>Diálogo de doble vía</b> <b>con la ciudadanía</b> <b>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.	En proceso	33%	Los programas son ejecutados de acuerdo a lo establecido en el plan de comunicaciones y programa de educación y participación ciudadana institucional
	2.2	Realizar seguimiento al uso de los canales de comunicación internos y externos habilitados por la entidad.	En proceso	33%	Se realiza seguimiento a través del diligenciamiento del Formato F-ED-011 Seguimiento plan de comunicaciones y educación
<b>Subcomponente 3</b> <b>Incentivos para</b> <b>motivar la cultura de</b> <b>la</b> <b>rendición y petición</b> <b>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.	En proceso	33%	El suministro de incentivos se realiza de acuerdo a lo establecido en el plan de comunicaciones y programa de educación y participación institucional

<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	NO	0%	
	4.2	Tabular y realizar informe con los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios	NO	0%	
	4.3	Socializar resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción	NO	0%	
<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 a la caracterización y documentación de procedimientos existentes, en los espacios habilitados por la entidad.	En proceso	33%	Actualmente se cumplen las metas establecidas para los indicadores de atención al usuario
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Para esta vigencia se continuaran 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.	En proceso	33%	Los canales de atención son utilizados de acuerdo a lo establecido en el plan institucional de comunicaciones
	2.2	Se cuenta con presupuesto para realizar actualización y mejoramiento de la página web institucional, en el marco de la estrategia de gobierno en línea.	En proceso	70%	La pagina web se encuentra en proceso de actualización

<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.	NO	0%	
	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%	
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Realizar los procesos de atención y tramite de solicitudes de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-AU-01 Atención a peticiones, quejas, reclamos y recursos	En proceso	33%	El proceso de atención y tramite de solicitudes se realiza a corde a lo establecido en el procedimiento y se realiza seguimiento a traves de la matriz de PQRR
	4.2	Realizar informe de PQRR y socializar con todo el personal semestralmente.	NO	0%	
	4.3	incluir la construcción e implementación de una política de protección de datos personales.	NO	0%	
<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.	En proceso	33%	Las actividades del plan de comunicaciones se desarrollan de acuerdo al cronograma establecido

**Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información**

Subcomponente/procesos	Actividades programadas		Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> <b>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.	En proceso	70%	La pagina web se encuentra en proceso de actualización
	1.1	Implementación de la estrategia de gobierno en línea.	En proceso	70%	La pagina web se encuentra en proceso de actualización
<b>Subcomponente 2</b> <b>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, tramite y respuesta de solicitudes	En proceso	33%	El proceso de atención y tramite de solicitudes se realiza a corde a lo establecido en el procedimiento y se realiza seguimiento a traves de la matriz de PQRR
<b>Subcomponente 3</b> <b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	El Registro o inventario de activos de Información.	NO	0%	
	3.2	El Esquema de publicación de información	NO	0%	
	3.3	El Índice de Información Clasificada y Reservada	NO	0%	
	3.4	Adoptar estos instrumentos a través de acto administrativo y publicarlos en formato de hoja de cálculo en la pagina web de la entidad.	NO	0%	
<b>Subcomponente 5</b> <b>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	33%	La matriz de PQRR se encuentra actualizada

**Componente 6: Iniciativas adicionales**

<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 para la vigencia
	1.2	Socializar código de ética institucional con los funcionarios de la Entidad	SI	100%	El código de ética institucional fue socializada en reinducción institucional realizada el día 13 de febrero dejando registro en acta GTH 001
<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%	