

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE AGOSTO DE 2016

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>			
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>% de Avance</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Subcomponente/proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Revisión de la Política de Administración del Riesgo de la entidad	100%	Durante el mes de febrero, para el levantamiento del Plan Anticorrupción de la vigencia 2016, se revisó la política de Administración del Riesgo de la Entidad, la cual se ajusta a los lineamientos dados por la Guía de la Administración del Riesgo 2015
	1.2 Socializar política de administración del riesgo.	100%	Se realizó la socialización de la política de Administración del Riesgo, a los jefes de los procesos de la entidad en reunión del comité de gerencia realizado el 17 de marzo de 2016
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Aplicar la metodología de la Entidad para la Administración de Riesgos de Corrupción, realizando los ajustes de acuerdo a la Guía de Administración del Riesgo de 2015	100%	Acuasan levantó los mapas de riesgos de corrupción de cada uno de los procesos, teniendo en cuenta la Guía de Administración del Riesgo de Corrupción 2015
	2.2 Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2016	100%	Se realizó la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Vigencia 2016
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1 Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional	100%	El 31 de marzo de la presente vigencia se publicó en la página web de la entidad el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1 Revisar las sugerencias e inquietudes de los diferentes actores, relacionadas con el Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	La oficina de planeación brinda asesoría a los demás procesos sobre el Mapa de Riesgos de Corrupción
	4.2 Monitoreo y revisión de los Mapas de Riesgos de Corrupción por parte de los dueños de los procesos	20%	No se evidencia seguimiento por parte de los dueños de los procesos
	4.3 Ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional de acuerdo a los realizados a los de los procesos	100%	El mapa de riesgos institucional está compuesto por los riesgos de corrupción por procesos
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1 Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Se realizó el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de todos los procesos de la entidad
	5.2 Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Se levantó informe sobre el seguimiento realizado a los mapas de riesgos de los procesos
<b>Componente 2: Racionalización de Trámites</b>			
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>% de Avance</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Subcomponente 1</b> Identificación de Trámites y/u Otros Procedimientos Administrativos	1.1 Revisar conjuntamente con los dueños de los procesos todos los trámites y Otros Procedimientos Administrativos de cara al ciudadano (OPA) que se realizan en la entidad	100%	Se realizó el inventario de los trámites y servicios de la entidad, identificando 13 trámites y servicios en los diferentes procesos
	1.2 Implementar el formato de Hojas de vida de los Trámites y OPA de la Entidad	100%	Se creó el formato para las hojas de vida de cada uno de los trámites
	1.3 Publicar en la página web de la entidad y en el SUIT, la Hoja de Vida de los Trámites y OPA	0%	No se han subido
<b>Subcomponente 2</b> Priorización de Trámites	2.1 Realizar la priorización de los Trámites y OPA a intervenir en la entidad	100%	Se levantó la matriz de racionalización de trámites en la cual se priorizan los trámites y servicios a intervenir
	2.2 Lista de los Trámites y OPA intervenir	100%	Se definieron los trámites a intervenir de acuerdo a la matriz de racionalización: Disponibilidades de los servicios, trámites de comercialización y facturación



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAN GIL ACUASAN EICE-ESP  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2016**

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE AGOSTO DE 2016

<b>Subcomponente 3</b> Trámites	Racionalización de	3.1	Levantamiento de la Matriz de Planeación para la Racionalización de Trámites	100%	Se levantó la matriz de racionalización de trámites la cual es calificada
		3.2	Aplicar la estrategia de Racionalización de Trámites	0%	No se ha iniciado
		3.3	Actualización de la Hoja de vida de los trámites y OPA de la Entidad	0%	No se ha iniciado

**Componente 3: Rendición de Cuentas**

Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones	
<b>Subcomponente 1</b> calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la entidad	50%	La entidad cuenta con la red social Facebook, en la cual se publican las actividades y noticias de la entidad todos los días. La página web falta actualización
	1.2	Publicación de comunicados de prensa	100%	En facebook, emisoras y el canal TeleSanGil, se publican los comunicados de prensa de la entidad
	1.3	Publicación de campañas pedagógicas	100%	La oficina de aseo ha realizado campañas pedagógicas en diferentes sectores de San Gil, con programas de limpieza en las fuentes hídricas, sensibilización de manejo de residuos sólidos, campaña adopta un parque, las cuales han sido publicada en las redes sociales
	1.4	Publicación de informes en las diferentes plataformas de los entes de control	100%	De acuerdo a la periodicidad, la entidad publica los informes en las plataformas correspondientes los informes para los entes de control: SUI, CHIP, CGN, CGR, DAFP, etc.
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Rendición de cuentas mediante Audiencia Pública	N.A	
	2.2	Participar en ferias o congresos del sector	100%	Se ha participado en diferentes actividades tanto municipal, departamental y nacional: Atención personalizada al ciudadano organizada por la alcaldía municipal, asistencia al congreso de Andesco, asistencia a la Asamblea Departamental para exponer las actividades de Acuasan
	2.3	Propiciar espacios para el diálogo con la ciudadanía	100%	La entidad viene realizando el programa ACUASAN en su barrio, para escuchar las quejas, sugerencias, peticiones, necesidades de los usuarios en cada uno de los barrios o sectores de San Gil. Esta actividad se realiza cada 8 días. Igualmente cada mes se sensibiliza por sectores la separación en la fuente
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación a los funcionarios sobre rendición de cuentas	0%	No se ha iniciado la actividad
	3.2	Realizar consultas sobre la satisfacción de los usuarios ante la rendición de cuentas	0%	No se ha iniciado la actividad
<b>Subcomponente 4</b> retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de la estrategia de Rendición de cuentas en la entidad	N.A	
	4.2	Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas	N.A	
	4.3	Evaluación por parte de los asistentes sobre la Rendición de Cuentas por medio de Audiencia Pública	N.A	

**Componente 4: Atención al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones	
<b>Subcomponente 1</b> administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Crear o institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano	0%	No se ha iniciado la actividad
	1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta dirección	0%	No se ha iniciado la actividad
	1.3	Incorporar recursos presupuestales para el mejoramiento de los sistemas de información y comunicación	100%	El módulo de PQRS de la página web de la entidad fue rediseñado y se introdujeron mejoras en la red para lograr mejor comunicación entre los funcionarios. Igualmente se crearon correos para todos los administrativos



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAN GIL ACUASAN EICE-ESP  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2016**

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE AGOSTO DE 2016

<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mejorar y equipar los espacios físicos para la atención de los usuarios	100%	Se mejoró el sitio de atención al usuario ubicado en la Alcaldía Municipal, se adecuo un stand con el logo de la entidad y se ubicaron sillas para los ciudadanos	
	2.2	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos	100%	La entidad implementó el programa de ACUASAN en su barrio, en el cual varios funcionarios de la entidad van a los diferentes sectores o barrios de San Gil, para escuchar las diferentes necesidades de los usuarios. Igualmente ha participado en actividades programadas por la Alcaldía Municipal para la atención a los usuarios, donde el gerente atiende a los usuarios	
	2.3	Establecer mecanismos para determinar las causas más frecuentes de PQRSD	50%	Aunque no se ha establecido el mecanismo, mediante el informe de control interno, se ha podido determinar que las causas más frecuentes de quejas de los usuarios son: mala facturación, falta del servicio de agua, no recolección de residuos	
<b>Subcomponente 3</b>	Talento Humano	3.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios	0%	No se ha iniciado la actividad
		3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al usuario	100%	Se realizó capacitación sobre servicio al cliente en el mes de julio, dirigida a todo el personal de la entidad y fue dictada por la caja de compensación familiar Comfenalco. Se tienen programadas 2 actividades más
<b>Subcomponente 4</b> procedimental	Normativo y	4.1	Revisar y actualizar el Manual de Atención al Usuario	100%	La oficina de Planeación realizó la revisión y actualización del Manual de Atención al Usuario
		4.2	Divulgar la Carta del Trato Digno	50%	Se elaboró la Carta del Trato Digno, la cual fue publicada en la Red Social Facebook
		4.3	Informe de Seguimiento a las PQRSD	100%	La oficina de control interno realizó el informe de PQRSD del primer semestre de la presente vigencia con corte a 31 de julio
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterización de los Usuarios	50%	Los usuarios están caracterizados de acuerdo al estrato, pero se ha venido trabajando en la profundización de la caracterización	
	5.2	Medir la percepción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que ofrece la entidad	50%	Se proyectaron las encuestas para lograr determinar la percepción de los usuarios, en los próximos meses se aplicarán por medio del recibo de los servicios para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hacia la empresa	

**Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones	
<b>Subcomponente 1</b> Transparencia Activa	1.1	Establecimiento de la Política Editorial de la Entidad	0%	No se ha iniciado la actividad
	1.2	Capacitación sobre la Política Editorial	0%	No se ha iniciado la actividad
	1.3	Divulgar la Política Editorial	0%	No se ha iniciado la actividad
	1.4	Autodiagnóstico del cumplimiento de la Ley de Transparencia	0%	No se ha iniciado la actividad
	1.5	Actualización del módulo Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	0%	No se ha realizado
	1.6	Publicación de la contratación pública de la entidad	100%	La entidad publica constantemente la gestión contractual en los portales de Gestión Transparente y SECOP. Igualmente se creó un enlace en la página web con el SECOP para que se puedan consultar los procesos contractuales de la entidad
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Capacitación a los funcionarios sobre el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a la información pública	50%	Por medio de correo electrónico la oficina jurídica realizó socialización de la Ley 1755 donde reafirma los tiempos de constestación de los derechos de petición y de información al ciudadano
	2.2	Asesoría y acompañamiento a funcionarios cuando se presenten dudas sobre información Clasificada y Reservada	100%	La oficina Jurídica presta asesoría a los funcionarios sobre dudas de la información a presentar a los usuarios, que tenga el carácter de Clasificada o Reservada
	2.3	Acto Administrativo sobre el costo para la reproducción de información y publicación en la página web	0%	No se ha iniciado la actividad



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAN GIL ACUASAN EICE-ESP  
SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2016

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE AGOSTO DE 2016

<b>Subcomponente 3</b> Instrumentos de Gestión de la Información	Elaboración los	3.1	Levantamiento, adopción y publicación de los instrumentos requeridos para apoyar el proceso de gestión de información	0%	No se ha iniciado la actividad
<b>Subcomponente 4</b> de Accesibilidad	Criterio Diferencial	4.1	Identificar los criterios diferenciales de accesibilidad con la participación de las dependencias involucradas	0%	No se ha iniciado la actividad
		4.2	Implementar las acciones de mejora planteadas	0%	No se ha iniciado la actividad
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública		5.1	Levantamiento de un instrumento para el seguimiento al acceso a Información Pública	0%	No se ha iniciado la actividad
		5.2	Informe sobre el seguimiento	0%	No se ha iniciado la actividad

Elaboró:   
Claudia Patricia Delgado Galán  
Jefe de Control Interno