

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE DICIEMBRE DE 2016

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

Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 1 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
Subcomponente/proceso 2 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
Subcomponente /proceso 3 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
Subcomponente /proceso 4 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	40%	Se pudo evidenciar que algunos de los funcionarios realizan el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción que pertenecen a su proceso, falta interiorización de la Administración del Riesgo en la entidad
	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
Subcomponente/proceso 5 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

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones
Subcomponente 1 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 un total de 15 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, y se aplicó a 4 trámites de la entidad
	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 fueron publicados
Subcomponente 2 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
Subcomponente 3 Racionalización de Trámites	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 realizó la racionalización de los trámites priorizados
	3.3 Actualización de la Hoja de vida de los trámites y OPA de la Entidad	0%	No se realizó esta actividad

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones	
Subcomponente 1 y en lenguaje comprensible	Información de calidad	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. En la página web se publican informes, seguimientos, no todos los procesos publican en la página de la entidad la información que se requiere, se deben tomar correctivos para lograr mantenerla actualizada con la colaboración de todos los dueños de los procesos
		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.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones		2.1 Rendición de cuentas mediante Audiencia Pública	100%	El 26 de diciembre la entidad realizó Audiencia Pública de rendición de cuentas, a la cual fueron invitados los Presidentes de las Juntas de Acción Comunal, en la cual el Gerente de la entidad realizó la presentación de los principales logros de la entidad, así mismo los jefes de dependencia realizaron la exposición de su gestión durante la vigencia 2016. Igualmente el día 28 de diciembre, la Administración Municipal realizó Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la cual participó Acuasan, presentando a la comunidad en general la gestión de la vigencia.
		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. Igualmente se convocó al Vocal de Control para que se presentaran las inquietudes de la comunidad ante la Junta Directiva de la entidad.
Subcomponente 3 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 realizó durante la vigencia
		3.2 Realizar consultas sobre la satisfacción de los usuarios ante la rendición de cuentas	0%	No se realizó
Subcomponente 4 retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación y	4.1 Evaluación de la estrategia de Rendición de cuentas en la entidad	80%	La oficina de Control Interno realizó informes sobre la estrategia de Rendición de cuentas tanto en la
		4.2 Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas	0%	No se realizó
		4.3 Evaluación por parte de los asistentes sobre la Rendición de Cuentas por medio de Audiencia Pública	100%	Dentro de la audiencia pública de rendición de cuentas, se realizó encuesta que permitiera la evaluación por parte de los asistentes de la misma. Un total de 25 encuestas fueron aplicadas, de las cuales se puede concluir que los asistentes ven la importancia de realizar dichas audiencias para conocer la gestión realizada.

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Componente 4: Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Crear o institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano	0% La entidad cuenta con diferentes puntos de PQRSD, no se ha creado una dependencia que lidere la mejora del servicio
	1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta dirección	0% Aunque no se realiza por medio de las áreas de servicio al ciudadano, la oficina de control interno realiza un informe semestral sobre las diferentes PQRSD que interponen los usuarios y ciudadanía en general, el cual es socializado con la Gerencia de la entidad
	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
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mejorar y equipar los espacios físicos para la atención de los usuarios	80% 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, no se logró que se dotara con tecnología este punto de atención
	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, igualmente se asignaron 3 línea para las PQRSD
	2.3	Establecer mecanismos para determinar las causas más frecuentes de PQRSD	80% La entidad cuenta con el Software SIA, el cual cuenta con el nuevo módulo de PQRSD, dentro del cual se registran las diferentes peticiones de los usuarios y permite determinar las causas más frecuentes por las cuales los usuarios interponen peticiones, quejas o reclamos en la entidad. Se encuentra en etapa de implementación
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios	100% La oficina de Talento Humano mediante folletos, carteleros y el proceso de inducción y reinducción, ha realizado campañas con el fin de interiorizar la responsabilidad de los funcionarios frente a los derechos de los usuarios.
	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
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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	100% Se elaboró la Carta del Trato Digno, la cual fue publicada en las Redes Sociales y en oa
	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
Subcomponente 5 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

FECHA DE SEGUIMIENTO: 31 DE DICIEMBRE DE 2016

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

Subcomponente	Actividades	% de Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Transparencia Activa	1.1 Establecimiento de la Política Editorial de la Entidad	0%	No se realizó
	1.2 Capacitación sobre la Política Editorial	0%	No se realizó
	1.3 Divulgar la Política Editorial	0%	No se realizó
	1.4 Autodiagnóstico del cumplimiento de la Ley de Transparencia	0%	No se realizó
	1.5 Actualización del módulo Ley de Transparencia y Atención al Ciudadano	0%	No se realizó
	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
Subcomponente 2 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	100%	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 y circulares sobre la responsabilidad que acarrea no contestar las peticiones dentro de los términos legales
	2.2 Asesoría y acompañamiento a funcionarios cuando se presenten dudas sobre información Clasificada y Reservada	100%	La oficina Jurídica asesora constantemente las inquietudes de los funcionarios sobre la información clasificada y reservada, de acuerdo a la ley 1712 de 2014
	2.3 Acto Administrativo sobre el costo para la reproducción de información y publicación en la página web	100%	Mediante la Resolución 452 del 30 de diciembre de 2016 se establecieron los costo de reproducción de información publica de conformidad con la Ley 1712 de 2014 y 1755 de 2015
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Levantamiento, adopción y publicación de los instrumentos requeridos para apoyar el proceso de gestión de información	0%	No se realizó
Subcomponente 4 Accesibilidad	4.1 Identificar los criterios diferenciales de accesibilidad con la participación de las dependencias involucradas	100%	Se realizó reunión con funcionarios de planeación, sistmas y juridica para determinar el mecanismo que facilite el acceso a la información de la población discapacitada, especialmente de la publicada en la página web de la entidad
	4.2 Implementar las acciones de mejora planteadas	100%	Se determinó implementar el lenguaje de señas en la página web de la entidad para la población sordomuda
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Levantamiento de un instrumento para el seguimiento al acceso a Información Pública	40%	Se trabaja en un documento en excel donde se ingresan los datos del peticionario, fecha de recibo, fecha de contestación y responsable de respuesta
	5.2 Informe sobre el seguimiento	100%	La oficina jurídica informa a la alta dirección sobre las demoras que se presentan en la respuesta a los requerimientos interpuestos a la entidad por parte de los usuarios y partes interesadas

Elaboró:
 Claudia Patricia Delgado Galán
 Jefe de Control Interno