



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
AÑO 2017**

<b>Entidad:</b>	<b>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil "ACUASAN E.I.C.E-E.S.P."</b>		
<b>Vigencia:</b>	<b>2017</b>		
<b>Fecha de Seguimiento</b>	<b>31 de Diciembre de 2017</b>		
<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>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Actualizar la política de riesgos de corrupción	100%	Mediante la Resolución 124 de marzo de 2017, se actualizó la política de administración del Reisgo de la entidad, tanto para los riesgos de corrupción como los de gestión
	1.2 Socializar política de administración del riesgo	100%	El día 28 de marzo se realizó la socialización de la política de administración del riesgo de la entidad entre los dueños de los diferentes procesos, así como de la herramienta para el levantamiento de los riesgos de corrupción y de gestión
	1.3 Ajustar la política de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los grupos de valor	50%	Se realizó la actualización pero no hubo participación de los grupos de valor
	1.4 Publicar la política de riesgos de corrupción	100%	La política de administración del riesgo fue publicada en la pagina web de la entidad el día 22 de marzo en el siugente enlace: <a href="http://www.acuasan.gov.co/informes/Resoluciones/resolucion%20124-2017.pdf">www.acuasan.gov.co/informes/Resoluciones/resolucion%20124-2017.pdf</a>
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar una (01) mesa de trabajo con los jefes de dependencias para identificar nuevos riesgos de corrupción	100%	Se realizó reunión con los jefes de dependencia para explicar el uso de la herramienta para el levantamiento del mapa de riesgos tanto de corrupción como de gestión y se trabajó en la identificación de riesgos de corrupción, quedando como compromiso la actualización del mapa de riesgos de los diferentes procesos
	2.2 Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones manifestadas	50%	Se está trabajando en los mapas de riesgos de todos los procesos
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1 Socializar del mapa de riesgos de corrupción	50%	El mapa de riesgos que fue levantado en la vigencia pasada se socializó se encuentra en actualización
	3.2 Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	100%	En la página web de la entidad está publicado el mapa de riesgos de corrupción en el siguiente enlace: <a href="http://www.acuasan.gov.co/informes/Planeacion/MapaRiesgos2016.pdf">http://www.acuasan.gov.co/informes/Planeacion/MapaRiesgos2016.pdf</a>

<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso	0%	No se realizó esta actividad . Se proyecta dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	4.2	Ajustar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional ajustado de acuerdo a los ajustes realizados a los de los procesos	0%	No se realizo esta actividad por que los responsables de los procesos no ajustaron los mapas de riesgos .
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	0%	No se realizó esta actividad .Se proyecta dentro del Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano vigencia 2018.
	5.2	Publicación y divulgación del Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	0%	No se realizó porque no se ajustaron los mapas de riesgos de todas las dependencias.
<b>Componente 2: Racionalización de Trámites</b>				
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Identificación de Trámites y/u Otros Procedimientos Administrativos	1.1	Revisar y actualizar el inventario de trámites de la entidad	100%	Se realizó levantamiento del inventario de trámites de la entidad, se encuentran legalizados y registrados en el SUIT 5 trámites
	1.2	Identificar las normas reguladoras de los trámites de la entidad	50%	Se levantaron las hojas de vida de 6 trámites de la entidad, donde se indica la normatividad aplicable para cada trámite
	1.3	Registrar la totalidad de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	50%	Se cuenta con 6 trámites publicados en el SUIT
<b>Subcomponente 2</b> Priorización de Trámites	2.1	Identificar aquellos trámites que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	100%	Se tienen identificados aquellos que requieren mejoras en el proceso.
	2.2	Diagnóstico de los trámites a intervenir	0%	No se realizó un Diagnóstico de los trámites que se identificaron y que se tiene
	2.2	Establecer las acciones que permitan mejorar los trámites con más hallazgos, PQR, o problemas.	0%	No se realizaron las acciones y las estrategias tendientes a mejorar los porcesos en los trámites.
<b>Subcomponente 3</b> Racionalización de Trámites	3.1	Reorganizar el Grupo Antitrámites y de Gobierno en Línea de la empresa.	0%	No se realizó esta actividad .Se proyecta dentro del Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano vigencia 2018.
	3.2	Racionalizar los trámites de la entidad de acuerdo a las estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, automatización y optimización.	0%	No se realizó esta actividad .Se proyecta dentro del Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano vigencia 2018.
	3.3	Relacionar los nombres de los trámites y OPAs inscritos en el SUIT, en el portal web de la empresa, con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC.	0%	No se realizó esta actividad .Se proyecta dentro del Plan Anticorrupción y Atención del Ciudadano vigencia 2018.

	<p>3.4 Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que incluya la Estrategia Antitrámites, en la sección "transparencia y acceso a la información pública" del sitio web de la entidad.</p>	<p>50%</p>	<p>El plan fue publicado en la página web de la entidad el pasado 31 de enero en el siguiente enlace: <a href="http://www.acuasan.gov.co/informes/Planeacion/PA%20Y%20AC%202017.pdf">http://www.acuasan.gov.co/informes/Planeacion/PA%20Y%20AC%202017.pdf</a>, toda vez que no se ha implementado el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página</p>
--	---	------------	---

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha Programada	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar y actualizar en la página web, toda la información relevante para la ciudadanía y partes interesadas	40%	Se realizaron publicaciones relevantes durante el año 2017 para la ciudadanía y partes interesadas. Pero la página no fue actualizada conforme a la normatividad.
	1.2	Publicación en redes sociales (Facebook) de toda la información relevante para la ciudadanía y partes interesadas de manera oportuna, completa, clara, y objetiva.	100%	En las redes sociales (Facebook e Instagram) se publicó la información que diariamente realizó la empresa durante el 2017, en la parte operativa, así mismo los comunicados de prensa para cortes de agua, cambios de horarios, cronograma del programa Acuasan en su Barrio, etc.
	1.3	Mediante el uso de los medios de comunicación, realizar campañas pedagógicas sobre el ahorro del agua, cuidado del medio ambiente y de los diferentes servicios que presta la entidad	100%	La entidad contrató con las diferentes emisoras radiales y los canales de tv del municipio, para dar a conocer los diferentes planes, programas que desarrolla la empresa sobre los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Así mismo realizar programas para sensibilizar a la comunidad en la separación en la fuente de los residuos sólidos, cuidado del agua y el medio ambiente, tips para cuidar las fuentes de agua, etc.
	1.4	Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación	100%	Se continúa con la socialización del programa de Sensibilización de Separación en la Fuente de Residuos Sólidos, por los medios de comunicación y de manera presencial. Durante el segundo cuatrimestre se socializó con la comunidad y mediante los medios de comunicación, la construcción de sistema de alcantarillado de la Carrera 17A entre calles 23 y 24, igualmente el proyecto del alcantarillado de la Carrera 5 entre calles 5, 6 y 7
	1.5	Dar cumplimiento a los diferentes informes que solicitan los entes de control y publicados en las plataformas de cada uno de ellos	100%	Durante el año de la presente vigencia, se ha dado cumplimiento a la publicación y entrega de informes en las diferentes plataformas de los entes de control, como son: la publicación en la plataforma de SIA CONTRALORIAS del informe de SEUD, trimestralmente el seguimiento al Plan de Mejoramiento. Igualmente se ha entregado los diferentes informes al CHIP, plataforma de la Función Pública, publicación de la gestión contractual en el SECOP y SIA OBSERVA, etc.

<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a la ciudadanía, a través de un ejercicio participativo, bidireccional y directo con nuestros grupos de interés	N.A	No se ha definido fecha
	2.2	Inscripción y participación de la entidad en ferias, congresos y/o actividades que realicen las entidades relacionadas con la prestación de los servicios públicos	100%	Se asistió al Congreso Internacional de Agua, Sanamiento, Ambiente y Energía Renovable en el mes de junio.
	2.3	Trabajar para que mediante el vocal de control, se realicen reuniones con la Junta Directiva de la Empresa para escuchar sus inquietudes y los de la comunidad.	100%	Se dieron dos espacios al vocal de control en reunión con la Junta Directiva .El día 11 de Octubre mediante Acta 9 intervino el vocal de Control y el día 26 de Diciembre mediante Acta 11 se le dio el segundo espacio al vocal de Control donde se escucho la inquietudes de la comunidad.
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar campañas de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas	100%	Se realizaron dos comunicaciones internas sobre las responsabilidades de rendición de cuentas el día 22 de Septiembre y el día 28 de Noviembre de 2017.
	3.2	Aplicar encuestas sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados	100%	La rendición de cuentas se realizó el 18 de Diciembre y se aplicó una encuesta a quienes asistieron a la audiencia.
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de la estrategia de Rendición de cuentas en la entidad	0%	No se realizó esta actividad.
	4.2	Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas	0%	
	4.3	Evaluación por parte de los asistentes sobre la Rendición de Cuentas por medio de Audiencia Pública	0%	
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Crear o institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano	0%	No se realizó esta actividad. Se tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Verificar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047 para identificar los ajustes requeridos	100%	Se verificó y se hizo un informe sobre los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano de acuerdo a la normatividad 6047 .
	2.2	Mejorar y adecuar la oficina de atención al usuario ubicada en la Alcaldía Municipal	0%	Esta actividad no se pudo realizar por q no se contó con un espacio físico adecuado en la Alcaldía para adecuar una oficina de atención al usuario , se tiene proyectado adecuar una oficina adecuada que cumpla con la normatividad 6047.
<b>Subcomponente 3</b>	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al usuario	100%	Dentro del Plan Institucional de Capacitación, se programaron 4 capacitaciones sobre calidad en el servicio al cliente

<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	<b>3.2</b>	Realizar capacitación a servidores públicos en los protocolos de servicio al ciudadano	100%	Durante el segundo cuatrimestre se han desarrollado dos (2) capacitaciones: 11 de julio (Servicio al Cliente) y 27 de julio (Trabajo en equipo y excelencia)
<b>Subcomponente 4</b>	<b>4.1</b>	Revisar y actualizar el Manual de Atención al Usuario	100%	Se realizó la revisión y actualización del Manual de Atención al Usuario, el cual fue aprobado por la Junta Directiva mediante Acta 9 del 11 de Octubre de 2017.

Normativo y procedimental	4.2	Elaboración del Informe de Seguimiento a las PQRS	100%	Se realizó el informe de seguimiento a PQRS del primer semestre de la presente vigencia, por parte de la oficina de Control Interno, el cual es publicado en la página web de la entidad
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterización de los Usuarios y Grupos de Interés	0%	No se realizó esta actividad. Se tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	5.2	Aplicar encuestas de verificación y calidad del servicio de atención al cliente	0%	No se realizó esta actividad. Se tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	5.3	Realizar la evaluación y retroalimentación trimestral de los resultados de las encuestas de verificación y calidad del servicio de atención al cliente	0%	No se realizó esta actividad. Se tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Elaborar e implementar la Política Editorial y de actualización sobre los contenidos de sus sitios Web, estableciendo todas las normas a seguir en la redacción de documentos y/o contenidos que se montan en el sitio web.	100%	La Política Editorial, se adoptó mediante la Resolución 176 de 2017 .
	1.2	Divulgación y capacitación de la Política Editorial con los funcionarios que tengan alguna responsabilidad sobre la información a divulgar, para que conozcan la Política Editorial y su compromiso ante ella	0%	Se programó la divulgación para el 27 de septiembre pero no se realizó.
	1.3	Divulgar la Política Editorial	100%	En la página web de la entidad fue publicada la Política Editorial, la cual está adoptada mediante la Resolución 176 de 2017 en el siguiente enlace: <a href="http://www.acuasan.gov.co/informes/Resoluciones/politica%20editorial.pdf">http://www.acuasan.gov.co/informes/Resoluciones/politica%20editorial.pdf</a>
	1.4	Realizar matriz de autodiagnóstico para identificar las mejoras que se deben implementar para el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015	0%	No se realizó esta actividad. Se tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	1.5	Diseño en el sitio web de la entidad de la sección "Transparencia y acceso a la información pública"	0%	No se realizó esta actividad. Se tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	1.6	Asegurar el registro de los contratos de Acuasan en el SECOP	100%	Durante el año 2017 se publicaron en el SECOP y en la plataforma SIA OBSERVA, la totalidad de la gestión contractual que se realizó durante el año.

<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normativa vigente	100%	Se definieron los niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normatividad vigente.
	2.2	Elaboración en la página web del documento de acuerdos de niveles de servicio	100%	Se realizo el documento con los acuerdos de los niveles de servicio.

<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración del Registro de Activos de Información	50%	Se elaboro un registro de los activos de información por parte de los dueños de los diferentes procesos.
	3.2	Divulgación y publicación del Registro de Activos de Información	50%	Se elaboró el Registro de los Activos de Información.
	3.3	Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada	0%	No se realizó esta actividad.Se tiene proyectado en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	3.4	Divulgación y publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada	0%	No se realizó esta actividad . Se proyecta dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Realizar un diagnóstico del portal web de la Entidad en materia de accesibilidad web, de acuerdo a la NTC 5854 "Accesibilidad a páginas web"	N.A	No se contó con los recursos para poder actualizar la pagina web con la nueva normatividad. Se proyecta dento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	4.2	Fortalecer el acceso a personas en situación de discapacidad visual a la información generada por la empresa	0%	No se realizó esta actividad debido a q no pudo contratar con una persona con situación de discapacidad para poder interpretar los objetos misionales de la empresa. Se proyecta dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Incluir en el software del control de las PQRDS SAI, del módulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0%	Durante el 2017 no se contó con el sistema de información SAI y realizar mediante este este el módulo de PQRSD .Se tiene proyectado relizar el modulo de PQRSD con otro proveedor para dar cumplimiento a esta actividad dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2018.
	5.2	Informe sobre el seguimiento	0%	No iniciado

Realizó Seguimiento:

CLAUDIA PATRICIA DELGADO GALAN  
Jefe Oficina de Control Interno