



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

Entidad:	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil "ACUASAN E.I.C.E.E.S.P."				
Vigencia:	2017				
Fecha de Publicación	31 de Enero de 2017				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto		Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualizar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción actualizada	Jefe Oficina Asesora de Planeación	20 de Marzo de 2017
	1.2	Socializar política de administración del riesgo	Política de riesgos de corrupción socializada	Jefe Oficina Asesora de Planeación	11 de Abril de 2017
	1.3	Ajustar la política de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los grupos de valor	Política de riesgos de corrupción ajustada	Jefe Oficina Asesora de Planeación	21 de Abril de 2017
	1.4	Publicar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción publicada	Jefe Oficina Asesora de Planeación	28 de Abril de 2017
Subcomponente/proceso 2 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	Listado de nuevos riesgos de corrupción identificados	Jefe Oficina Asesora de Planeación	28 de Marzo de 2017
	2.2	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones manifestadas	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	Jefe Oficina Asesora de Planeación	15 de Mayo de 2017
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Jefe Oficina Asesora de Planeación	23 de Mayo de 2017
	3.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Jefe Oficina Asesora de Planeación	26 de Mayo de 2017
Subcomponente /proceso 4 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	Realizar dos (2) reportes de monitoreo al año	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30 de Junio de 2017 31 de Octubre de 2017
	4.2	Ajustar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional ajustado de acuerdo a los ajustes realizados a los de los procesos	Mapa de riesgos ajustado y actualizado	Líderes de Procesos Jefe Oficina Asesora de Planeación	28 de Abril de 2017 31 de Diciembre de 2017
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento realizado	Jefe de Oficina de Control Interno	30 de Junio de 2017 31 de Octubre de 2017
	5.2	Publicación y divulgación del Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento publicado en la página web y entregado al Representante Legal de la entidad	Jefe de Oficina de Control Interno	30 de Junio de 2017 31 de Octubre de 2017

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Trámites y/u Otros Procedimientos Administrativos	1.1	Revisar y actualizar el inventario de trámites de la entidad	Inventario de trámites actualizado	Jefe de Sistemas Líderes de Procesos	15 de Marzo de 2017
	1.2	Identificar las normas reguladoras de los trámites de la entidad	Análisis normativo de los trámites de la entidad	Jefe de Sistemas Jefe Oficina Asesora Jurídica Líderes de Procesos	10 de Abril de 2017
	1.3	Registrar la totalidad de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Registro en el SUIT de la totalidad del inventario de trámites	Jefe de Sistemas Líderes de Procesos	30 de Abril de 2017
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1	Identificar aquellos trámites que requieran mejora para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	Listado de trámites a intervenir	Jefe de Sistemas Líderes de Procesos	31 de Mayo de 2017
	2.2	Diagnóstico de los trámites a intervenir	Matriz de valoración de trámites	Jefe de Sistemas Jefe de Planeación	30 de Junio de 2017
	2.2	Establecer las acciones que permitan mejorar los trámites con más hallazgos, PQR, o problemas.	Matriz o instrumento para registro de dichas acciones	Jefe de Sistemas Jefe de Planeación	31 de Julio de 2017
Subcomponente 3 Racionalización de Trámites	3.1	Reorganizar el Grupo Antitrámites y de Gobierno en Línea de la empresa.	Grupo Antitrámites y de Gobierno en Línea restaurado	Jefe de Sistemas	30 de Junio de 2017
	3.2	Racionalizar los trámites de la entidad de acuerdo a las estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, automatización y optimización.	Matriz estrategia de racionalización de trámites	Jefe de Sistemas Grupo Antitrámites y de Gobierno Líderes de Procesos	31 de Julio de 2017
	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.	Publicación en la página web de la entidad de la relación de trámites y OPAs	Jefe de Sistemas	31 de Agosto de 2017
	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.	Creación de la sección "transparencia y acceso a la información pública" en la página web	Jefe de Sistemas Jefe de Planeación	31 de Agosto de 2017

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 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	Realizar 12 jornadas de actualización de información en la página web	Jefe de Sistemas Líderes de Procesos	De: 01 de Febrero de 2017 Hasta: 31 de Diciembre de 2017
	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.	Publicación diaria en las redes sociales	Jefe de Sistemas Líderes de Procesos	De: 01 de Febrero de 2017 Hasta: 31 de Diciembre de 2017
	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	Publicar trimestralmente acciones pedagógicas e información del servicio en general	Jefe de Sistemas Jefe de División Técnica Jefe de Aseo Líderes de Procesos	31 de Marzo de 2017 31 de Junio de 2017 31 de Septiembre de 2017 31 de Diciembre de 2017
	1.4	Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación	Divulgar trimestralmente proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación	Jefe de Sistemas Jefe de Planeación Jefe de División Técnica Líderes de Procesos	31 de Marzo de 2017 31 de Junio de 2017 31 de Septiembre de 2017 31 de Diciembre de 2017
	1.5	Dar cumplimiento a los diferentes informes que solicitan los entes de control y publicados en las plataformas de cada uno de ellos	Publicación de todos los informes en las diferentes plataformas de los entes de control	Líderes de Procesos	De: 01 de Febrero de 2017 Hasta: 31 de Diciembre de 2017
Subcomponente 2 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	Evento rendición de cuentas mediante Audiencia Pública	Gerencia Oficina Asesora de Planeación	Por definir
	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	Participar como mínimo en un (01) congreso o feria sectorial	Gerencia	Por definir
	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.	Propiciar dos (02) espacios para el diálogo del vocal de control con la Junta Directiva.	Gerencia Jefe de Planeación	26 de Julio de 2017 22 de Noviembre de 2017
Subcomponente 3 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	Realizar mínimo dos (2) campañas de comunicación interna	Dirección Administrativa	25 de Mayo de 2017 27 de Septiembre de 2017
	3.2	Aplicar encuestas sobre los ejercicios de rendición de cuentas realizados	Aplicar dos (02) encuestas en la página web, que permitan medir la satisfacción de quienes consulta la página, sobre la información publicada	Jefe de Sistemas	30 de Junio de 2017 30 de Noviembre de 2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de la estrategia de Rendición de cuentas en la entidad	Realizar el informe de evaluación sobre la rendición de cuentas de la entidad durante la vigencia, el cual debe ser publicado en la página web de la entidad	Jefe de Control Interno	30 de Noviembre de 2017
	4.2	Plan de mejoramiento de la Rendición de Cuentas	Levantamiento del Plan de Mejoramiento basado en las deficiencias encontradas durante la evaluación para aplicar las mejoras en la vigencia siguiente	Jefe de Planeación	15 de Diciembre de 2017
	4.3	Evaluación por parte de los asistentes sobre la Rendición de Cuentas por medio de Audiencia Pública	Aplicación de encuestas a una muestra significativa de los asistentes sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Jefe de Planeación	Por definir

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Crear o institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano	Concentrar o definir una dependencia que lidere mejoramiento continuo para la atención al cliente y usuario		Gerencia	31 de Diciembre de 2017
Subcomponente 2 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	Informe de estado de los espacios físicos con recomendaciones		Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación	31 de Agosto de 2017
	2.2 Mejorar y adecuar la oficina de atención al usuario ubicada en la Alcaldía Municipal	Mejorar y equipar el espacio físico de atención al ciudadano ubicado en la Alcaldía Municipal		Gerente Jefe de Comercialización y Facturación Jefe de Planeación	De: 01 de Febrero de 2017 Hasta: 30 de Noviembre de 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al usuario	Dentro del Plan Institucional de Capacitaciones se deben tratar temas que permitan mejorar el servicio al usuario		Dirección Administrativa	28 de Febrero de 2017
	3.2 Realizar capacitación a servidores públicos en los protocolos de servicio al ciudadano	Calificar y capacitar a los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos		Dirección Administrativa	31 de Julio de 2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Revisar y actualizar el Manual de Atención al Usuario	Manual de Atención al Usuario actualizado		Jefe de Oficina Asesora de Planeación	31 de Agosto de 2017
	4.2 Elaboración del Informe de Seguimiento a las PQRS	Elaborar de manera semestral el informe de seguimiento a las PQRS, para identificar las oportunidades de mejora		Jefe de Control Interno	30 de Junio de 2017 31 de Diciembre de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Caracterización de los Usuarios y Grupos de Interés	Realizar la caracterización de los usuarios de la entidad, con el fin de determinar la pertinencia de los medios de comunicación establecidos		Jefe de Oficina Asesora de Planeación	De: 01 de Febrero de 2017 Hasta: 30 de Noviembre de 2017
	5.2 Aplicar encuestas de verificación y calidad del servicio de atención al cliente	50% de las asesorías presenciales, virtuales y eventos realizados con encuesta de verificación y calidad del servicio de atención al cliente		Jefe de Sistemas Jefe de Oficina Asesora de Planeación	De: 01 de Junio de 2017 Hasta: 31 de Diciembre de 2017
	5.3 Realizar la evaluación y retroalimentación trimestral de los resultados de las encuestas verificación y calidad del servicio de atención al cliente	Informe de evaluación trimestral		Jefe de Sistemas Jefe de Oficina Asesora de Planeación	31 de Junio de 2017 31 de Septiembre de 2017 31 de Diciembre de 2017

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1 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.	Política Editorial de la entidad	Política elaborada	Jefe de Sistemas Jefe Oficina Asesora Jurídica	30 de Marzo 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	Capacitación de la Política Editorial a los funcionarios	Acta de Reunión y/o Asistencia	Jefe de Sistemas Jefe Oficina Asesora Jurídica	13 de Abril de 2017
	1.3	Divulgar la Política Editorial	Publicar en la página web de la entidad la Política Editorial	Política Editorial Divulgada o Publicada	Jefe de Sistemas	17 de Abril de 2017
	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	Matriz de autodiagnóstico elaborada y publicada en la página web de la entidad	Matriz elaborada	Jefe de Sistemas Jefe de Planeación	30 de Junio de 2017
	1.5	Diseño en el sitio web de la entidad de la sección "Transparencia y acceso a la información pública"	Enlace disponible en la página web	Enlace en la página web	Jefe de Sistemas	31 de Junio de 2017
	1.6	Asegurar el registro de los contratos de Función Pública en el SECOP	100% de los contratos registrados en el SECOP	100% de los procesos contractuales publicados	Jefe de Sistemas Jefe de Oficina Asesora Jurídica	De: 01 de Febrero de 2017 Hasta: 31 de Diciembre de 2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Definir los acuerdos de niveles de servicio para la recepción de PQRSD ajustados a la normativa vigente	Elaboración del documento de acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados, y publicados en la página web.	Documento elaborado y publicado en la página web	Jefe de Oficina Asesora de Planeación Jefe de Comercialización y Facturación	25 de Agosto de 2017
	2.2	Elaboración en la página web del documento de acuerdos de niveles de servicio	Elaboración del documento de acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados, y publicados en la página web.	Documento elaborado y publicado en la página web	Jefe de Oficina Asesora de Planeación Jefe de Comercialización y Facturación	25 de Agosto de 2017
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración del Registro de Activos de Información	Adoptar por medio de Acto Administrativo, el Registro de Activos de Información	Hoja de cálculo elaborada Acto Administrativo	Jefe de Planeación Jefe de Oficina Asesora Jurídica Líderes de Procesos	25 de Agosto de 2017
	3.2	Divulgación y publicación del Registro de Activos de Información	Publicación del Registro de Activos de Información en el sitio web de la entidad, enlace o sección "Transparencia y Acceso a la Información", y en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano	Producto publicado en la página web	Jefe de Sistemas	30 de Agosto de 2017
	3.3	Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada	Acto administrativo que adopte el Índice de Información Clasificada y Reservada	Inventario realizado	Jefe de Oficina Asesora Jurídica Jefe de Oficina Asesora de Planeación	31 de Diciembre de 2017
	3.4	Divulgación y publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada	Publicación del Índice de Información Clasificada y Reservada en el sitio web de la entidad, enlace o sección "Transparencia y Acceso a la Información", y en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano	Producto publicado en la página web	Jefe de Sistemas Jefe de Oficina Asesora Jurídica	31 de Diciembre de 2017

Subcomponente 4 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"	Diagnóstico de accesibilidad web elaborado	Documento de diagnóstico realizado	Jefe de Sistemas Jefe Oficina Asesora de Planeación	27 de Octubre de 2017
	4.2	Fortalecer el acceso a personas en situación de discapacidad visual a la información generada por la empresa	Implementación de la herramienta CONVERTIC del MINTIC, en un equipo para el uso de los ciudadanos con discapacidad visual	Herramienta instalada y en funcionamiento	Jefe de Sistemas	28 de Febrero de 2017
Subcomponente 5 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	Incluir en el software del control de las PQRDS SAI, del módulo de solicitudes de acceso a la información.	Módulo creado e implementado en el software	Jefe de Sistemas Jefe de Oficina Asesora Jurídica	30 de Junio de 2017
	5.2	Informe sobre el seguimiento	Realizar informe periodico sobre el seguimiento al acceso de Información Pública, con el fin de tomar las acciones de mejoramiento requeridas	Informe trimestral	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	31 de Marzo de 2017 31 de Junio de 2017 31 de Septiembre de 2017 31 de Diciembre de 2017