FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad : EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE -EMPOAGUAS ESP
Vigencia: 2017
Fecha de Publicación: marzo de 2017

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

Porcentaje de avance .

0-59% zona baja (color rojo)
60 a 79% zona media (color

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE -EMPOAGUAS ESP Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						**SEGUIMIENTO 1 OCI**		
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción						**FECHA DE SEGUIMIENTO**	**30 de diciembre de 2017**	
Subcomponente	**Actividades programada**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**ACTIVIDAD CUMPLIDA**	**% Avance (activida cumplidas / actividades programadas**	**observaciones**
	1.1	*Adoptar la metodología de Administración del Riesgo propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-*	Metodología adoptada mediante acto administrativo	Coordinacion Administrativa	2017-03-31	Mediante Documento DO-04-PE-PL-01 se adoptó la metodologia	100	
	1.2	*Elaborar y adoptar la política de Administración del Riesgo para EMPOAGUAS ESP siguiendo los lineamientos establecidos por el DAFP*	*Política adoptada mediante acto administrativo.*	*Gerente y Coordinador Administrativo y Financiero*	2017-04-30	*Politica adoptada. Acta N° 002 del 13 de marzo de 2017, del Comité Coordinador de Control Interno*	100	
	1.3	Socializar con funcionarios y contratistas de apoyo a la gestión la guía y política de Administración del Riesgo	Guía y política socializadas con funcionarios y contratistas	Coordinador Administrativo y Financiero	2017-05-12	politica socializada a empleados y contratistas	100	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Formular y aprobar el mapa de riesgos de corrupción	Documento elaborado y aprobado	Gerente y Coordinadores de área	2017-01-31	Se llevó a cabo la elaboracion del Mapa de riesgos de 2017, con los coordinadores de área	100	
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción para conocimiento de los funcionarios, contratistas y ciudadanía en general	Mapa de riesgos socializado	Coordinacion Administrativa	2017-05-05	Actividad que se encuentra dentro del término de ejecución	100	
	3.2	Divulgar en página web y cartelera mural la política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo divulgada en página web y periódico mural	Coordinacion Administrativa	2017-05-05	Publicación Politica	100	
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	**4**	Realizar monitoreo al mapa de riesgos de corrupción en las reuniones de autoevaluación, verificando la efectividad de los controles y ajustarlo si es necesario.	Actas de reunión de autevaluación donde se evidencie el monitoreo a los riesgos.	Líderes de Procesos	2017-12-30	se evidencia que los lideres de los procesos han realziado las reuniones de autoevaluación, dentro de las cuales algunos han revisado el tema de riesgos. La actividad se encuentra dentro del termino establecido.	100	

Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	**5**	Realizar seguimiento y control a la implementación y evaluar los avances de las actividades consignadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, tres veces al año y publicarlo en la página web.	Informes de Seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno	15/05/2017 14/09/2017 16/01/2018	La oficina de Control Interno de Gestión realizó los tres seguimiento del Plan anticorrupcion estipulados en las fechas correspondientes y publicados en la pagina web institucional.	100	
						SEGUIMIENTO 1 OCI		
Componente 2: PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RACIONALIZACIÓN						**FECHA DE SEGUIMIENTO**	**30 de diciembre de 2017**	
DATOS TRAMITES A RACIONALIZAR	**Acción especifica de Racionalización**	**Descripción de la mejora a realizar al tramite, proceso o procedimiento**	**Dependencia Responsable**	**INICIO dd/mm/aa**	**FIN dd/mm/aa**	**ACTIVIDAD CUMPLIDA**	**% Avance (activida cumplidas / actividades programadas**	**observaciones**
Todos los trámites y servicios	Publicar en la página los requisitos de los trámites y servicios	Acceso directo a la información a través de la web abierto	Coordinación Comercial y sistemas	2017-06-01	2017-12-31	En el link Tramites, se publicaron los requisitos para acceder a los servicios publicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, asi como los puntos para el pago de la factura, entre otros.	100	
Componente 3: Rendición de cuentas						**FECHA DE SEGUIMIENTO**	**30 de diciembre de 2017**	
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**ACTIVIDAD CUMPLIDA**	**% Avance (activida cumplidas / actividades**	**observaciones**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	Publicar en página web de la empresa: www.empoaguas.gov.co los siguientes documentos: Informe del estado del Sistema de Control Interno. Informes de Gestión y Ejecución Presupuestal. Plan de Gestión y Resultados. Programas y Proyectos. Plan de Acción Anual. Evaluación de Planes de Acción. Plan de Adquisiciones. Seguimiento al Plan Anticorrupción.	Documentos publicados en página web de la empresa.	Gerente, Coordinadores de área e Ingeniero de Sistemas	2017-01-31	publicacion documentos	100	
	1.2	Rendir información en los sistemas requeridos por el Gobierno Nacional: SUI, SIA, CHIP, entre otros.	Información suministrada a través de los sistemas	Coordinador Administrativo y Financiero	2017-12-31	Se han rendido los informes dentro de las fechas establecidas por los entes para la rendición de los informes	100	
	1.3	Actualizar permanentemente la página web y las redes sociales sobre la gestión realizada por EMPOAGUAS ESP.	Página web y redes sociales actualizadas permanentemente	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	Permanente	se ha actualizado la pagina web institucional de manera permantente al igual que los fan page en las redes sociales	100	
	1.4	Divulgar información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los diferentes medios radiales.	Información divulgada a través de los medios radiales.	Coordinador Comercial	2017-12-31	Mediante Contrato de Prestación de servicios No. 026 de 2017 se contrató con medio radial la publicacion de informacion de interes general para los usuarios y comunidad en general, a través de comunicados y programas radiales con participacion del Gerente y Coordinadores de las áreas.	100	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1**	Participar en los eventos de Rendición de Cuentas que realiza la Administración Municipal, como empresa municipal descentralizada.	Número de eventos de rendición de cuentas en los que participó EMPOAGUAS ESP.	Gerente	2017-12-31	Se participó en la Rendición de cuentas de la Administración Municipal, que se llevó a cabo el dia 10 de marzo de 2017	100	
	2.2	Responder a inquietudes a través de la oficina de Atención al usuario y redes sociales.	Informe semestrales de Inquietudes resueltas e información suministrada.	Coordinador Comercial	2017-12-31	informe semestral de pqr	100	

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	**3.1**	Realizar una encuesta semestral a la ciudadanía, para conocer la percepción respecto a las diferentes temáticas relacionadas con la gestión de la empresa, publicando y difundiendo los resultados de la misma a los funcionarios y la ciudadanía.	Dos (2)) encuestas de percepción del ciudadano aplicadas y sus resultados publicados	Coordinador Comercial	2017-12-31	Se realizó una encuesta en el primer semestre, la cual arrojo una buen Atención de las Peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos en cuanto al tiempo de respuesta, asi mismo la atención personalizada. Los usuarios también calificaron de manera positiva la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.	100	
	3.2	Analizar las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y grupos de interés y de ser pertinentes incluirlas en los planes de mejoramiento y plan anticorrupción.	Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados	Gerente y coordinadores de área.	2017-12-31	A la fecha de este seguimiento, analizadas las sugerencias recibidas por parte de la ciudadania no han sido pertinentes para incluirlas en los planes de mejoramiento	100	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4.1**	Evaluar y retroalimentar los resultados de las participaciones en eventos y audiencias públicas	Participación evaluada y retroalimentada	Gerente y coordinadores de área.	2017-12-31	Se participó en la Rendición de cuentas de la Administración Municipal, que se llevó a cabo el dia 10 de marzo de 2017 y se respondieron las peticiones de que la ciudadania presentó con respecto a los servicios que presta la empresa	100	
	4.2	Consolidar y divulgar el cronograma de presentación de informes a entes de control a todas las áreas responsables de reportar información.	Cronograma consolidado y divulgado	Jefe de Control Interno de Gestión	2017-01-31	Al 31 de enero se divulgó con los responsables de las áreas el Cronograma de la presentacion de los nformes a los entes de Control	100	
Componente 3: Servicio al ciudadano						**FECHA DE SEGUIMIENTO**	**30 de diciembre de 2017**	
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**ACTIVIDAD CUMPLIDA**	**% Avance (activida cumplidas / actividades programadas**	**observaciones**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**	Implementar una estrategia de comunicación directa entre la Gerencia y las demás dependencias de la Empresa con el fin de disminuir y optimizar los tiempos de respuesta ante las solicitudes de los usuarios	Estrategia implementada.	Gerencia y coordinadores de área.	2017-01-31	los correos electronicos institucionales y el chat interno, ha permitido que la comunicación entre la Gerencia y los Coordinadores de Areas sea mas oportuna en la respuesta y atención de peticiones de los usuarios	100	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.1.**	Divulgar los canales de atención al ciudadano	Canales de atención publicados en página web y en la coordinación comercial.	Coordinador Comercial	2017-03-31	se cuenta con el centro de atencion al usuario y en la pagina web con un link de pqrs	100	
Subcomponente 3 Talento humano	**3.1**	Realizar capacitaciones a los funcionarios enfocadas en Servicio al cliente y atención al ciudadano	Personal capacitado	Coordinaciones Comercial y Administrativa	2017-06-30	Se capacitó a varias empleadas de las diferentes áreas encargadas de brindar atención a los usuarios, por parte del SENAcon el en Curso Especial en Atención al cliente el cual constaba de 50 horas, en el mes de abril.	100	
	3.2	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Resultados de encuesta aplicada a los ciudadanos.	Coordinador Comercial	2017-12-31	Se realizó una encuesta en el primer semestre, la cual arrojo una calificacion favorable con respecto a la onteracción de los servidores publicos y empleados en general en con los usuarios	100	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	Mantener actualizados los procesos y procedimientos de la Oficina de Atención al usuario para mejorar su eficiencia	Procesos y procedimientos actualizados	Coordinador Comercial	2017-12-31	Los procedimientos de Atención al cliente se encuentran actualizados	100	
	4.2	Elaborar y divulgar semestralmente informes de seguimiento a PQRS interpuestos por los diferentes canales de comunicación, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Dos (2) informes de PQRS elaborados y publicados en página web	Control Interno de Gestión	30/06/2017 31/12/2017	se elaboró y publico en la pagina web de la empresa, el informe semestral de seguimiento a los PQRS	100	

	4.3	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta de trato digno publicada en canales de atención.	Coordinador Comercial	2017-06-30	Se publicó en la pagina web institucional de la empresa	100	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5.1**	Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano.	Encuestas de percepción aplicada y resultados evaluados	Coordinador Comercial	30/06/2017 31/12/2017	Se realizó una encuesta en el primer semestre, la cual arrojo una buen Atención de las Peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos en cuanto al tiempo de respuesta, asi mismo la atención personalizada. Los usuarios también calificaron de manera positiva la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.	100	
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						**FECHA DE SEGUIMIENTO**	**30 de diciembre de 2017**	
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**ACTIVIDAD CUMPLIDA**	**% Avance (activida cumplidas / actividades programadas**	**observaciones**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1.1**	Realizar el diagnóstico de la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente	Conocer el grado de implementación de la Ley 1712 de 2014	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	2017-01-31	http://empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/Información publicada conforme a los requerimientos de la ley 1712/2014	100	
	1.2	Actualizar y complementar la información correspondiente y según la normatividad en la página web y registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información.	Información actualizada en el enlace de transparencia y acceso a la información	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	2017-01-31	Creación del link http://empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/ en la pagina web. Información publicada conforme a los requerimientos de la ley 1712/2015	100	
	1.3	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017	Información publicada y actualizada en la página web institucional	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	2017-01-31	Creación del link http://empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/ en la pagina web. Información publicada conforme a los requerimientos de la ley 1712/2016	100	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2.1**	Actualizar en el sitio web oficial, medios de comunicación físico y otros canales de comunicación habilitados; los números telefónicos, direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de solicitudes de información.	Información publicada y actualizada en la página web institucional y en carteleras físicas	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	2017-01-31	Creación del link http://empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/ en la pagina web. Información publicada conforme a los requerimientos de la ley 1712/2017	100	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	**3.1**	Crear el registro o inventario de activos de información	Información publicada en la página web institucional	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	2017-12-31	Creación del link http://empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/ en la pagina web. Información publicada conforme a los requerimientos de la ley	100	
	3.2	Esquema de publicación de la información	Información publicada en la página web institucional	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	2017-12-31	Creación del link http://empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/ en la pagina web. Información publicada conforme a los requerimientos de la ley	100	
	3.3	Índice de información clasificada y reservada	Información publicada en la página web institucional	Coordinador Administrativo y Financiero e Ingeniero de Sistemas	2017-12-31	Creación del link http://empoaguas.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-2/ en la pagina web. Información publicada conforme a los requerimientos de la ley	100	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	**4.1**	Realizar diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de empresa para personas en condiciones de discapacidad. (Ley 1346 de 2009)	Diagnóstico de espacios con accesibilidad a los ciudadanos con discapacidad	Coordinador Administrativo y Financiero	2017-12-31	Las instalaciones de EMPOAGUAS ESP cuenta con una rampla que permite el acceso a los ciudadanos con discapacitad	100	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**5.1**	Generar informes semestrales de solicitudes de acceso a información radicadas en ventanilla unica.	Dos (2) informes generado en el año	Control Interno de Gestión	2017-12-31	En el periodo de julio hasta el 30 de agosto se radicaron 5 solicitudes de informacion la cual fue suministrada cdentro de los terminos legales.	100	
Componente 6. INICIATIVAS ADICIONALES						**FECHA DE SEGUIMIENTO**	**30 de diciembre de 2017**	

Iniciativa 1. Código de Ética	**1.1**	Revisar y ajustar el Código de Ética incluyendo mecanismos de seguimiento al código de ética, sanciones a quien entrega información confidencial, políticas de integridad, anti-soborno, antifraude y antipiratería y otros.	Modificaciones al Código de Ética aprobadas	Coordinador Administrativo y Financiero	2017-12-30	de acuerdo a la nueva normatividad se elaboró el documento borrador del Manual de Integridad que reemplaza el manual de etica.	100	

seguimiento realizado por :

NORBELY RESTREPO VASQUEZ
Asesora de Control Interno de Gestión