



## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.

**ENTIDAD:** Aguas del Cesar S.A. E.S.P

**VIGENCIA:** 2016

**FECHA PUBLICACION:**

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO:** I Cuatrimestre 2016

**FECHA DE SEGUIMIENTO:** 01 Enero 2016 al 31 Abril 2016

Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
1. Gestion de Riesgo de Corrupción	1. Política de Administración del Riesgo.	Revisar la política de Administración del Riesgo.	10	Esta política aun no a sido actualizada.
	2. Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.	Actualizar el mapa de riesgos integrado.	25	El mapa de riesgos integrado esta actualizado.
	3. Consulta y Divulgación.	Socializar al interior de la empresa y con la ciudadanía el mapa de riesgos integrado y retroalimentar sus observaciones y sugerencias.	50	Fue realizada la respectiva socialización.
	4. Monitoreo y Revisión.	Mantener actualizados los riesgos de cada proceso, así como sus controles con el fin de prevenir su materialización.	25	Se evidencio que el mapa de riesgos se encuentra integrado y actualizado teniendo en cuenta los controles con el fin de prevenir su materialización.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
	5. Seguimiento.	Verificar y Evaluar el seguimiento y control del mapa de riesgos integrado.	25	Se realizó el respectivo seguimiento y control del mapa de riesgo integrado determinando el avance en cada uno de sus componentes.
<b>2. Racionalización de Trámites</b>	1. Actas Parciales de obras, Interventorías y consultorías.	Estandarización de trámites o formularios.	0	El procedimiento no se encuentra documentado.
	2. Documentar Procedimientos para Vinculación de recurso humano.	Optimización de proceso o procedimientos interno.	0	El procedimiento no se encuentra documentado.
	3. Actas de inicio, suspensión y reinicio.	Estandarización de trámites o formularios.	0	El procedimiento no se encuentra documentado.
<b>3. Rendición de Cuentas</b>	1. Información de Calidad y lenguaje comprensible.	-Definir criterios de lenguaje claro y comprensible para la adecuada, consolidación y publicación de la información en los diferentes canales de comunicación para los grupos de interés. -Implementar encuestas a los ciudadanos sobre temas específicos del PAP-PDA con el fin de conocer su percepción sobre la gestión institucional.	25	-El riesgo fue mitigado teniendo en cuenta un lenguaje claro y comprensible al momento de ser divulgado por los canales de comunicación. -La información fue divulgada a los grupos de interés. -Soportes de las encuestas de percepción implementadas.
	2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	-Definir e implementar mecanismos de dialogo con la ciudadanía a través del Plan de Gestión sociales de la empresa. -Desarrollar visitas con todas las oficinas de la entidad a cada uno de los municipios vinculados al PAP-PDA. -Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismos de diálogo permanente con la comunidad.	25	-Se reportó el informe del dialogo realizado con la ciudadanía a través del Plan de Gestión Social. -Fueron presentados los registros de las visitas desarrolladas a cada una de los Municipios. -Se presentaron las evidencias de la interacción con los ciudadanos mediante el uso de las redes sociales.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
	3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	-Capacitar a los funcionarios de la entidad en el tema de rendición de cuentas. -Socializar a las comunidades el tema de rendición de cuentas.	25	-Está pendiente por dar cumplimiento a esta propuesta. -Se reportó los respectivos informes de la socialización del tema de rendición de cuentas a la ciudadanía.
	4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	-Desarrollar un mecanismo de evaluación del avance de los subcomponentes de rendición de cuentas. -Implementar canales de comunicación para retroalimentación de rendición de cuentas para las partes interesadas. -Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.	15	-Fue presentado el informe de evaluación. -Los canales de comunicación fueron implementados. -Se presentó el informe de las observaciones y sugerencias de los ciudadanos como base para la implementación de la mejora.
<b>4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Implementar mejoras en la atención al ciudadano.	20	Fueron realizadas las diferentes actividades para el mejoramiento en la atención al ciudadano.
	2. Fortalecimiento de los canales de atención.	-Elaborar e implementar un nuevo formulario para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones para niños, niñas y adolescentes. -Socializar las bondades del PAP-PDA Cesar. -Realizar las actividades enmarcadas en el Plan de Gestión Social con la finalidad de informar y educar a las comunidades de interés.	20	-Se presentó como evidencia el formulario de PQRSDF. -Se presentó el Informe de PQRSDF. -Se evidenció la socialización de las bondades del PAP-PDA Cesar con los respectivos registros. -Presentación de los registros de las actividades realizadas para la información y educación a las comunidades.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
	3. Talento Humano.	-Alinear con el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación para la atención al ciudadano. -Implementar encuestas de percepción al personal encargado de la atención al ciudadano. -Implementar un programa para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano.	15	-Se presentó el Plan Institucional de Capacitación. -Esta actividad aún no se ha materializado. - Esta actividad aún no se ha materializado.
	4. Normatividad y procedimental.	-Definir los mecanismos para priorizar la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicitaciones PQRSDf para niños, adolescentes e incluirlos en la normatividad interna relacionada. -Realizar campaña institucional sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	10	-Se presentó el informe de los mecanismos utilizados para PQRSDf de los niños, adolescentes. -Se presentaron las evidencias de los registros de las actividades realizadas en las campañas donde se determinaba la responsabilidad de los Servidores Públicos frente a derechos de los ciudadanos.
	5. Relacionamiento con el ciudadano.	Publicar y disponer para consulta y retroalimentación con la ciudadanía los resultados de las encuestas de la atención al ciudadano.	10	Se evidenciaron los resultados de las encuestas realizadas, referentes a la atención al ciudadano.
<b>5. Transparencia y Acceso a la Información</b>	1. Lineamientos de Transparencia Activa.	-Analizar la implementación de nuevos medios de comunicación diferentes a la página web y redes sociales. -Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la comunidad.	25	-Se evidenciaron los nuevos medios de comunicación implementados (Televisión, Radio, Folletos). -Se evidenció el portafolio de tipos de información y datos publicados.



Componente	Actividades Programadas	Actividades Realizadas	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
	2. Lineamiento de Transparencia Pasiva.	Actualizar el esquema de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del plan anticorrupción.	15	El esquema de atención de PQRSDF se presentó debidamente actualizado.
	3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información.	Revisar la política de protección de datos.	15	Se está ajustando la política de protección de datos.
	4. Criterio diferencial de accesibilidad.	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	20	Se evidenciaron las alternativas de información para grupos étnicos y culturales de igual manera para las personas en situación de discapacidad.
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	-Estructurar informes sobre solicitudes de acceso a la información que incluyan No. De solicitudes recibidas tiempos de respuesta y No. De solicitudes denegadas. -Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la lucha contra la corrupción.	15	-Se presentaron los informes de solicitudes de acceso a la información estructurada. -Se evidenciaron los informes de sensibilización presentados a la Alta Dirección referente a la importancia de la lucha contra la corrupción.

**SAMANTHA ZULETA FERNANDEZ**  
Jefe oficina de Control Interno