

**Seguimiento Al Plan Anticorrupción y**  
**de Atención Al Ciudadano 2017**



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

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

**VIGENCIA:** 2017

**FECHA PUBLICACION:** 7 de Septiembre de 2017

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO:** II Cuatrimestre 2017

**FECHA DE SEGUIMIENTO:** 01 Mayo 2017 al 31 Agosto 2017

Componente	Subcomponente	Actividades	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
1. Gestion de Riesgo de Corrupción	1. Política de Administración del Riesgos.	Revisar la política de Administración del Riesgo.	100	Política de administración de riesgos revisada y actualizada.
	2. Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.	Actualizar el mapa de riesgos integrado.	100	Política de administración de riesgos revisada y actualizada.
	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.	100	Mapa de riesgos socializado y retroalimentado.
	4. Monitoreo y Revisión.	Mantener actualizados los riesgos de cada proceso, así como sus controles con el fin de prevenir su materialización.	100	Mapa de riesgos integrado actualizado y ajustado.

Componente	Subcomponente	Actividades	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
	5. Seguimiento.	Verificar y Evaluar el seguimiento y control del mapa de riesgos integrado.	50	Se realizó el respectivo seguimiento y control del mapa de riesgo integrado determinando el avance en cada uno de sus componentes.
<b>2. Estrategia de Racionalización de Trámites</b>	1. Documentar el procedimiento para la viabilización de proyectos.	Estandarización de trámites o formularios.	0	El procedimiento no se encuentra documentado.
	2. Documentar el procedimiento para la desvinculación del recurso humano a la entidad.	Optimización de proceso o procedimientos interno.	0	El procedimiento no se encuentra documentado.
	3. Documentar el procedimiento para el manejo de correspondencia interna y externa.	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 los 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.	60	Criterios de lenguaje claro y comprensible para la consolidación y publicación de la información aplicados en los diferentes canales de comunicación.
		Divulgar información a través de los diferentes medios sobre la gestión adelantada para los diferentes grupos de interés.	60	La información fue divulgada a 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.	60	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.	60	Mecanismos de dialogo con la ciudadanía a través del Plan de Gestión Social implementados.
		Desarrollar visitas con todas las oficinas de la entidad a cada uno de los municipios vinculados al PAP-PDA.	60	Visitas desarrolladas.

Componente	Subcomponente	Actividades	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
		Promover un mayor uso de las redes sociales como mecanismos de diálogo permanente con la comunidad.		Incremento de la interacción con los ciudadanos mediante el uso de las redes sociales.
	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.	60	Funcionarios de la entidad capacitados en rendición de cuentas.
		Socializar a las comunidades el tema de rendición de cuentas.	60	Ciudadanos socializados en rendición de cuentas.
	4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Implementar acciones de mejora para el componente de rendición de cuentas a partir de las observaciones y sugerencias ciudadanas.	60	Fortalecimiento del componente de rendición de cuentas a través de la implementación de acciones de mejora.
<b>4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Implementar mejoras en la atención al ciudadano.	60	Plan de mejoramiento implementado.
	2. Fortalecimiento de los canales de atención.	Socializar las bondades del PAP-PDA Cesar.	60	Socializaciones desarrolladas
		Realizar las actividades enmarcadas en el Plan de Gestión Social con la finalidad de informar y educar a las comunidades de interés.	60	Actividades realizadas.
	3. Talento Humano.	Alinear con el Plan Institucional de Capacitación los cursos de formación para la atención al ciudadano.	60	Plan Institucional de Capacitación.
		Implementar encuestas de percepción al personal encargado de la atención al ciudadano.	60	Informe de las encuestas de percepción aplicadas.



Componente	Subcomponente	Actividades	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
		Implementar un programa para destacar el desempeño del personal que presta atención y brinda servicios al ciudadano.	60	Programa implementado
	4. Normatividad y procedimental.	Realizar campaña institucional sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos y la lucha frente a la corrupción.	60	Campaña implementada
	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.	60	Resultados de las encuestas publicadas.
<b>5. Transparencia y Acceso a la Información</b>	1. Lineamientos de Transparencia Activa.	Aumentar el volumen de información en la página web y redes sociales.	60	Información publicada.
	2. Lineamiento de Transparencia Pasiva.	Mantener el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDf de acuerdo con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	60	El esquema de atención de PQRSDf se presentó debidamente actualizado.
	3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información.	Mantener actualizada la política de protección de datos.	60	Política de protección de datos aplicada.



Componente	Subcomponente	Actividades	% Avance	Observaciones de la Oficina Control Interno
	4. Criterio diferencial de accesibilidad.	Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	50	Información para grupos étnicos y culturales y 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.	50	Informes de solicitudes de acceso a la información estructurado.
		Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la lucha contra la corrupción.	60	Informes de sensibilización

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