

Entidad: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP	
Vigencia:	2019
Fecha Publicación:	31-ene-19
Fecha Seguimiento:	30-abr-19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE	EVIDENCIA	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar, ajustar y socializar la Política del Sistema de Gestión del Riesgo para incluir la directriz de lucha frente al riesgo de corrupción.	Política de Riesgos publicada y socializada al interior de la entidad	Dirección de Planeación Oficina de Comunicaciones	30-jun-19	50%	Se reviso la política del Sistema de Gestión del Riesgo Empresarial, que se encuentra en el Manual SAR, para incluir la directriz de lucha frente la corrupción " Realizar de manera permanente seguimiento a los riesgos de fraude y corrupción para evitar a toda costa su materialización, toda vez que ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado." Promover y establecer dentro de toda la organización, una cultura institucional anticorrupción, y no tolerar que sus Empleados, Proveedores y Terceros Asociados, obtengan resultados económicos, comerciales o de cualquier otra índole, a cambio de violar la ley o actuar de manera deshonesta. Coordinar el conjunto de acciones necesarias para prevenir, detectar y dar respuesta a posibles situaciones de Corrupción. Pendiente por aprobar en la Secretaría General, para publicar y comunicar.
	1.2	Analizar y revisar la aplicación de la ley 1474 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública".	Informe del análisis de la legislación, socializar la aplicabilidad en la Empresa.	Secretaria General Oficina de Comunicaciones	30-jun-19	20%	La Secretaría General se encuentra revisando y validando la aplicabilidad de la Ley 1474, una vez se defina su aplicación se enviará el insumo para que, desde la Oficina de Comunicaciones, se pueda realizar la socialización en la Empresa.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar revisión y ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con todos los procesos de la Empresa	Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado y publicado para la vigencia 2019	Gobierno Corporativo Dirección de Planeación	2019-04-30 2019-09-30	20%	Se solicita ampliar el tiempo de plazo programado para la tarea asignada, dado que el tiempo es corto para la actividad: "Revisión y ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con todos los procesos de la Empresa." Se están realizando mesas de trabajo con líderes de subprocesos. Se sugiere que la ampliación del plazo sea para 30 de julio de 2019.
3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción a los empleados y publico en general	Mapa de Riesgo de Corrupción 2019 socializado en página web y memorando a colaboradores de la Entidad	Gobierno Corporativo Dirección de Planeación	2019-05-30 2019-09-30	10%	De acuerdo a la nueva fecha para la revisión de la Matriz de riesgos de Corrupción, se solicita que la fecha programada para la socialización en la página web y memorando a colaboradores sea con corte a 30 de septiembre de 2019.
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo periódico cuatrimestral al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2019	Reporte cumplimiento Cuatrimestral de las Actividades planteadas para cada proceso en el Mapa de Riesgo de Corrupción 2019.	Dirección de Control Interno	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019	100%	Actividades enmarcadas en el Programa de Prevención, liderado por la Dirección de Control Interno. Seguimiento realizado con los lineamientos del Plan Anticorrupción para cada periodo y cuatrimestre.
	5.1	Seguimiento y Evaluación Cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción 2019	Informe de la Dirección de Control Interno, Publicado en página web de la Corporación, de cada uno de los seguimientos cuatrimestrales realizados al Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.	Dirección de Control Interno	31/05/2019 30/09/2019 31/01/2020	50%	Actividad en proceso de validación con los lideres de subprocesos.

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente o Proceso	Actividades	Meta o Producto (acción de racionalización)	Responsable	Fecha Programada	AVANCE
-------------------------	-------------	---	-------------	------------------	--------

1. Identificación de Trámites	1.1	Realizar mesa de trabajo para actualizar el inventario de los tramites que realizan los usuarios en la Entidad	Inventario Actualizado	Subgerencia Comercial Subgerencia Técnica Dirección de TI	30-abr-19	100%	El inventario de trámites es el siguiente: 1 - Pago de facturas en línea 2 - Impresión de duplicados 3 - Radicar PQR's 4 - Solicitud de reconexión del servicio 5 - Información sobre requisitos para una nueva matrícula o independización del servicio 6 - Información sobre las tarifas del servicio 7 - Certificados de disponibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado. 8 - Certificado de Vertimientos 9 - Permiso ingreso a la cuenca
2. Racionalización de Trámites	2.1	Expedición de Certificado de vertimiento en línea	Servicio en funcionamiento	Dirección de TI Subgerencia Técnica	30-may-19	90%	El proyecto se encuentra en la etapa final de pruebas para su entrega a producción. El link del software es el siguiente www.aguasyaguas.com.co/vertimientos
	2.2	Certificado de Inscripción de proveedores en línea	Servicio en funcionamiento	Dirección de TI Subgerencia Financiera y Administrativa	30-jun-19	90%	La función está implementada en el software y se encuentra en etapa de prueba.
	2.3	Actualización de datos básicos del usuario (Nombre)	Servicio en funcionamiento	Dirección de TI Subgerencia Comercial	30-jul-19	40%	El proyecto se encuentra en fase de Diseño de servicios por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información.
	2.4	Disminuir el tiempo de entrega del certificado de disponibilidad de servicios de acueducto y alcantarillado	Tiempo de trámite disminuido de 10 a 8 días	Subgerencia Técnica	15-mar-19	100%	Se evidencia la disminución de los tiempos de respuesta en la entrega de los certificados de disponibilidad por parte de la Empresa, dando cumplimiento con la metas propuestas en el Plan Anticorrupción.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE		
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Implementar una estrategia anual para la Rendición de Cuentas de la Empresa	Plan de Rendición de cuentas aprobado por la Gerencia	Gobierno Corporativo Oficina de Comunicaciones	2019-03-15 2019-06-30	20%	Dada la configuración de esta actividad se debe ampliar el tiempo de plazo programado para la tarea asignada, se sugiere que la ampliación del plazo sea para 30 de junio de 2019. En cuanto al avance se tiene: Etapa de diagnóstico y consulta en empresas del sector para la construcción de la estrategia requerida. Se llevará la propuesta a la Gerencia en colaboración con la Oficina de Comunicaciones para su aprobación.
	1.2	Realizar Convocatoria Pública al Evento de Rendición de Cuentas 2019, de acuerdo a la normatividad vigente.	Convocatoria Pública	Gobierno Corporativo Oficina de Comunicaciones	31-dic-19	20%	En proceso de implementación de la estrategia.
	1.3	Consolidar información final de calidad de Rendición de Cuentas para la ciudadanía.	Informe Rendición de Cuentas	Gobierno Corporativo	31-dic-19	20%	En proceso de elaboración del listado para programar la consolidación de la información de acuerdo con los diferentes temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe comunicar y sobre los cuales se debe rendir cuentas.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2019.	Audiencia Rendición de Cuentas	Gobierno Corporativo Oficina de Comunicaciones	31-dic-19	0%	Se llevará a cabo en el mes de diciembre de 2019.
	2.2	Generar espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor	5. Espacios generados de diálogo con la ciudadanía.	Gobierno Corporativo, TODAS LAS DEPENDENCIAS	31-dic-19	10%	Se integrara y consolidará la programación de espacios de dialogo con la ciudadanía en un solo cronograma. Este aspecto se incluirá en la estrategia para la rendición anual.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar reconocimiento público a través de la página web y otros canales para líderes, organizaciones, que realizan	Reconocimientos públicos	Gobierno Corporativo	31-dic-19	10%	Se realizará diagnóstico respecto del alcance que se quiere reconocer a los líderes y organizaciones que realizan control social. Se incluirá en el cronograma de actividades de la estrategia de rendición.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1	Aplicar Evaluación Audiencia Rendición de Cuentas	Evaluación Audiencia Rendición de Cuentas.	Gobierno Corporativo	30-dic-19	10%	Esta actividad se realiza previa a la Audiencia Pública.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE		
1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.1	Instalación de un Kiosco con impresora en el sistema de turnos en la recepción del front en la Empresa	Equipo Instalado	Subgerencia Comercial Dirección de TI	28-feb-19	100%	Se instaló el computador en el atril de atención al público, con la respectiva impresora, lo cual agilizará el sistema de turnos en la recepción del centro de servicios de la Empresa.

2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Renovación de los Kioscos de autogestión para los usuarios	3 Kioscos renovados	Subgerencia Comercial Dirección de TI	30-jun-19	60%	Se realizó la adquisición de tres impresoras nuevas para reemplazar las que originalmente se tienen en los kioscos. Se tiene pendiente la renovación e instalación en el mes de junio de 2019 en los kioscos de autogestión.
	2.2	Implementar estrategias de acceso a la información para personas con necesidades especiales	2 Estrategias Implementadas	Subgerencia Comercial	30-may-19	20%	Está en proceso de revisión en el centro de servicios de la Empresa la implementación de telefonía accesible a personas sordas, a través del Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en convenio con la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL. Programa que permite a esta población acceder a la información y a las comunicaciones, haciendo uso de nuevas tecnologías de manera autónoma y con derechos. Este servicio tiene cobertura nacional, lo que permite la inclusión de población sorda de diferentes regiones del país y el uso de tecnologías diseñadas para su beneficio. Proyecto que permite a personas con discapacidad auditiva comunicarse con oyentes, en tiempo real.
	2.3	Implementación de mensajes push en la APP con notificaciones a los usuarios del estado de la atención a reporte de daños.	Funcionalidad Instalada	Dirección de TI	30-nov-19	30%	La Dirección de TI en acompañamiento con el proveedor Soluciones Globales se encuentra actualizando información de flujoograma y realizando ajustes para la implementación requerida en este proyecto
3. Talento Humano	3.1	Incluir dentro del plan de capacitación el tema de competencias y habilidades para la atención al cliente	3. Capacitaciones del tema durante el año	Departamento de Gestión Humana Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones	31-dic-19	40%	Se tiene en curso el proceso de contratación de personal para la atención en el Centro de Servicios. Una vez definida la planta de personal del área, se dará inicio con lo establecido en el plan de capacitaciones.
4. Relacionamiento con el Ciudadano	4.1	Actualizar y socializar al ciudadano el portafolio de servicios, y tramites que pueden realizar en línea.	4 Socializaciones por diferentes canales de comunicación	Subgerencia Comercial Oficina de Comunicaciones	31-dic-19	50%	Con el desarrollo del programa "Agua Más Cerca" y las salidas a diferentes sectores de la ciudad como Caimalito, Puerto Caldas, Santa Clara; se ha socializado con la comunidad atendida todo el portafolio de servicios de la Empresa, así mismo se ha socializado en las redes sociales y en el Centro de Servicios.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE		
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en página web de la Corporación.	Página WEB acorde Ley 1712 de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información	Dirección de Control Interno Dirección de TI	30/04/2019 30/08/2019 31/12/2019	100%	Se realizó una evaluación comparativa entre los contenidos disponibles en el Botón de Transparencia del Portal WEB de la Empresa y lo requerido en Ley 1712 de 2014. Evidencia: https://www.aguasyaguas.com.co/
	1.2	Campaña de socialización de datos abiertos que ha implementado la Empresa	2 Socializaciones al año a los funcionarios de la Empresa	Dirección de TI	31-dic-19	30%	Se están realizando mesas de trabajo con los líderes de subprocesos coordinadas por la Dirección de Tecnologías de la Información, en las cuales se están definiendo los componentes de datos abiertos con cada una de las áreas de la Empresa.
2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Actualizar y socializar el inventario de información clasificada y reservada	Inventario Actualizado 1. Socialización al personal de la Empresa	Departamento de Logística y Servicios	30/06/2019	80%	Se tiene disponible en el Portal WEB de la Empresa: https://gobierno.aguasyaguas.com.co/images/descargas/gestion_d/INDICE_INFORMACION_CLASIFICADA_Y_RESERVADA.pdf

Componente 6: Iniciativas Adicionales

	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE	
1	Realizar seguimiento en Comité de Gerencia por parte de la Alta Dirección la implementación de las actividades del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano"	3 Revisiones en comité de Gerencia	Dirección de Control Interno	15/05/2019 15/09/2019 15/01/2020	80%	Presentación para Comité de Gerencia del estado de avance de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción 2019.

Iniciativas adicionales	2	Revisar y estandarizar el mini sitio para proveedores del portal web, para que sea de fácil manejo y operatividad para los proveedores	Mini sitio funcionando	Departamento de Logística Dirección de TI	30-abr-19	100%	Minisitio Sistema de Información de Proveedores funcionando adecuadamente en el portal WEB de la Empresa: https://www.aguasyaguas.com.co/sproveedores/pages/php/login.php
	3	Informar a la ciudadanía acerca de temas, reportes o datos de interés general.	4 Informes al año	Dirección de Planeación	15/04/2019 15/07/2019 15/10/2019 15/01/2020	100%	Se elaboró y socializó informe de gestión y sostenibilidad, en el minisitio de Gobierno Corporativo y la página de pacto global. Participación de la Empresa en el foro del agua realizado en el auditorio Lucy tejada de la ciudad de Pereira el día 22 de marzo de 2019. Aguas y Aguas y la sostenibilidad del recurso hídrico. Se entregó un ejemplar del informe de gestión y sostenibilidad a cada una de las áreas de la Empresa con la tarjeta con código QR para ser descargados a los móviles.
	4	Construir y socializar instructivo de procedimiento de inscripción de proveedores.	Instructivo socializado a los proveedores	Departamento de Logística Dirección de TI	30-jun-19	100%	En el minisitio se dispone de un instructivo que sirve de guía para adelantar el trámite adecuado de inscripción en el sistema de información de proveedores.
	5	Socializar los niveles de acuerdo de servicios de la Empresa con líderes de comunidad, presidentes de Juntas de Acción Comunal, vocales de Control	2 Socializaciones al año	Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones	31-dic-19	0%	Sin avance
	6	Socializar los niveles de acuerdo de servicios con los trabajadores sociales de las obras para que sean transmitidos a la comunidad	1 Socializaciones al año	Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones	31-jul-19	0%	Sin avance
	7	Revisión, ajuste y socialización de la política de habeas data de acuerdo a la ley 1266 de 2008 y la 1581 de 2012.	Política revisada y socializada	Secretaría General, Dirección de TI Dirección de Control Interno	30-jun-19	20%	La Dirección de Tecnologías de la Información elaboró documento de habeas data en espera de mesa de trabajo con Secretaría General para su validación.

Consolidación del Documento:	Nombre: William Rendón Londoño Cargo: Profesional II - Dirección de Control Interno
Seguimiento de la Estrategia:	Nombre: Wilson Palacio Vásquez Cargo: Director de Control Interno