

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AGOSTO 2016**

ESTRATEGIA, MECANISMO MEDIDA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	AVANCE	%
1. Mapa de Riesgos de la Entidad	1. Rediseñar y actualizar los planes de emergencia y corrupción y contingencia Empresariales.	Marzo 30 de 2016	Dirección de Planeación Subgerencia de Operaciones, Subgerencia Técnica	Se rediseñaron los planes de emergencia y contingencia de la parte misional de la Organización, con el acompañamiento de la firma Rueda y Barrera, teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 0154/2014	100%
	2. Plan de Comunicación de Crisis	Marzo 30 de 2016	Dirección de Planeación Oficina de Comunicaciones	Se diseñó el plan de comunicación acorde con los planes de emergencia y contingencia, quedando como parte integral del documento Plan Empresarial de Emergencia y Contingencia (Documento Técnico de Soporte)	100%
	3. Realizar pruebas a los planes y protocolos de emergencia.	Diciembre 31 de 2016	Dirección de Planeación Subgerencia de Operaciones Departamento de Logística Oficina de Comunicaciones	Hasta la fecha se han realizado dos pruebas de continuidad de negocio : DRP contingencia Data center con la firma Terasys Bogotá; para probar los aplicativos Seven, Kactus, Isosystem, Sinco, SAIA y Cognos. En proceso de contratación las otras etapas del proyecto.	30%
	4. Realizar testeo de controles del mapa de riesgos de corrupción y fraude.	Agosto, Diciembre de 2016	Dirección de Control Interno	El testeo de controles se está realizando con cada una de las auditorías programadas.	20%
II. Estrategias y Medidas Antitrámite	Realizar de manera electrónica las notificaciones de las respuestas de las PQRS de los usuarios , mediante el cetmail, evitando que los usuarios se tengan que notificar personalmente en las instalaciones de la Empresa y adicionalmente obtengan la respuesta a su reclamo.	Diciembre 31 de 2016	Subgerencia Comercial	Se superó exitosamente la fase de pruebas y está en funcionamiento la aplicación para los usuarios.	100%

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 10 N° 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7



CO14/5755



CO14/5754

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AGOSTO 2016**

ESTRATEGIA, MECANISMO MEDIDA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	AVANCE	%
III. Estrategia de Rendición de Cuentas	1. Realizar la audiencia pública de rendición de la cuenta: Dar cumplimiento a la normatividad, fomentando la transparencia de la gestión de la Empresa, a través de la interacción con los grupos de interés	Diciembre 31 de 2016	Oficina de Comunicaciones Secretaría General	Se realizará en diciembre de 2016.	0%
	2. Continuar con el fortalecimiento del portal WEB con información de interés para el Ciudadano, donde se socializan las obras y proyectos que está ejecutando la Empresa.	Diciembre 31 de 2016	Oficina de Comunicaciones Dirección de Tecnologías de la Información	Se viene informando en el portal web de la Empresa sobre el estado de obras y proyectos en ejecución. Se ha socializado en la factura	60%
	3. Continuar con la modernización de la factura, para acercar a los usuarios. Socializar los diferentes proyectos y canales de cara al cliente en cada ciclo de facturación.	Diciembre 31 de 2016	Oficina de Comunicaciones Subgerencia Comercial	Esta en ejecución esta actividad.	70%
	4. Continuar con los insertos del informe de Gestión en la factura: Informar a los usuarios la gestión de obras y realización de inversiones.	Diciembre 31 de 2016	Oficina de Comunicaciones Gerencia General	Se realizará en diciembre de 2016.	0%
	5. Estructurar como subproceso el Gobierno Corporativo, documentar y estandarizar todos los procesos que lo componen.	Junio 30 de 2016	Secretaría General	Se tiene documentado en el sistema de calidad y esta disponible para la consulta de todos los usuarios de la Empresa.	20%
	6. Desarrollo del mini sitio de proveedores en el portal web.	Diciembre 31 de 2016	Secretaría General Tecnologías de la Información	Esta en proceso de construcción del diseño y levantamiento de los requerimientos técnicos para la contratación.	20%

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 10 N° 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

NIT 816.002.020-7



CO14/5755



CO14/5754

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AGOSTO 2016**

ESTRATEGIA, MECANISMO MEDIDA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	AVANCE	%
III. Estrategia de Rendición de Cuentas	7. Realizar reuniones entre el gerente y los diferentes grupos de interés, para socializar y visualizar la gestión Empresarial.	Diciembre 31 de 2016	Oficina de Comunicaciones Departamento de Logística	Se realizó una reunión con representantes del gremio turístico, para definir estrategias articuladas para el cuidado de la cuenca y un ecoturismo responsable	20%
	8. Realizar foros con los grupos de interés internos para rendir cuentas de los avances de la Gestión Empresarial.	Diciembre 31 de 2016	Oficina de Comunicaciones	Se realizó reunión con el personal de la Subgerencia de Operaciones para conocer sus necesidades y socializar algunos de los proyectos de la nueva gerencia.	20%
	9. Continuar con la participación de la Empresa en la medición del índice de transparencia empresarial para las empresas del sector servicios, a través de la Corporación Transparencia por Colombia.	Diciembre 31 de 2016	Oficina de Comunicaciones Gerencia General	Está en desarrollo la primera fase de la medición de transparencia empresarial para la vigencia 2015.	20%
	10. Elaboración del diagnóstico bajo la aplicación de la norma técnica internacional ISO 26000, la cual apoyará en la implementación de buenas prácticas con un enfoque social.	Junio 30 de 2016	Dirección de Control Interno	En el mes de marzo de 2016, se realizó el diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial bajo la guía referencial ISO 26000.	100%

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 10 N° 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

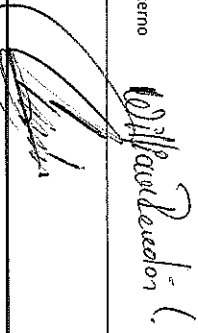
NIT 816.002.020-7



CO14/5755

CO14/5754

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AGOSTO 2016**

ESTRATEGIA, MECANISMO MEDIDA	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	AVANCE
IV. Mejora de la Atención al Ciudadano	Instalación de cabinas telefónicas para darles facilidad y comodidad a los usuarios que requieran ser atendidos por la línea 116.	Enero 31 de 2016	Subgerencia Comercial	Están en operación y disponibles para los usuarios dos cabinas telefónicas en el Centro de Servicios.
Seguimiento de la Estrategia:	Nombre: Alba Cristina Mosquera Álvarez Cargo: Directora de Control Interno	 Nombre: William Rendón Londoño Cargo: Profesional II - Dirección de Control Interno		

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 10 N° 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

NIT 816.002.020-7



CO14/5755



CO14/5754