



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2020 - II CUATRIMESTRE 2020 -

Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.



2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

II CUATRIMESTRE 2020





SISTEMA CONTROL INTERNO

AGUAS MANANTIALES DE PÁCOR A S.A. E.S.P.

OCTUBRE, 2020

AGUAS MANANTIALES DE PÁCOR A CALDAS
 “El Agua Como la Quieres”
 contacternos@aguasmanantialesdepacora.com
 Carrera 3 No. 6-50
 TELEFONO (6) 8670105 Pácor a Caldas

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	

PRESENTACIÓN



Atendiendo las directrices establecidas en el artículo 5 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción”, la Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, sobre la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Conforme a lo anterior, se presenta el segundo informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC – de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora Caldas con corte a 31 de Agosto del 2020, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por el Sistema de Control Interno de la empresa al monitoreo reportado por los responsables de coordinar la ejecución de cada actividad contenida en el Plan en mención.

El presente documento enuncia los principales resultados obtenidos por la empresa en desarrollo del PAAC 2020.

METODOLOGÍA

- ⇒ Análisis del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC, vigencia 2020 publicado en la página web de la empresa.
- ⇒ Evaluación de la información reportada en el monitoreo efectuado por los responsables de la Ejecución del PAAC.
- ⇒ Verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC,

AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA CALDAS
 “El Agua Como la Quieres”
 contacternos@aguasmanantialesdepacora.com
 Carrera 3 No. 6-50
 TELEFONO (6) 8670105 Pácora Caldas

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	

vigencia 2020, conforme con la Metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015”, “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción – 2015” y la Circular 003 de 2017.

ALCANCE

El alcance previsto para el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, contempló el cumplimiento de las actividades establecidas en los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano – PAAC correspondiente a la vigencia 2020, la implementación de recomendaciones dadas en seguimientos anteriores y el cumplimiento de las acciones con vencimiento entre el 1 de Mayo del 2020 y el 31 de Agosto del 2020



OBJETIVOS

Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte a 31 de agosto del 2020.

CRITERIOS Y ETAPAS DE LA EVALUACIÓN

Los criterios de la Evaluación incluyeron los documentos y soportes existentes según requisitos normativos:

- ⇒ Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 del 2011
- ⇒ Artículo 5 del Decreto 2641 del 2012
- ⇒ Artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 del 2015
- ⇒ Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 del 2016

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	

⇒ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Dentro de las actividades realizadas se ejecutaron las siguientes:

⇒ Reunión con los funcionarios responsables de cada proceso,

⇒ Recolección de evidencias



DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

Para realizar el informe de Seguimiento del PAAC-2020, el Sistema de Control Interno se basó en el análisis de la información y documentación existente y la puesta a disposición de éste por parte de la segunda línea de defensa.

Adicionalmente se realizó un análisis individual de las actividades programadas, con el fin de verificar su avance y cumplimiento.

El sistema de Control Interno con base en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2 y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción del 2015”, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de agosto del 2020, para ello en el transcurso de la presente vigencia verificó:

⇒ Publicación del PAAC: Este fue publicado en el link de la empresa en:

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	



<https://www.aguasmanantialesdepacora.com/nuevo/images/informes/2020/PLA%20ANTICORRUPCIN%20Y%20ATENCIN%20AL%20CIUDADANO%202020%201.pdf>

- ⇒ Se verificó que el PAAC contemplara los componentes: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción, Rendición de cuentas, Racionalización de trámites, Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la información, e Iniciativas adicionales (Integridad)
- ⇒ Posteriormente El Sistema de Control Interno de la Empresa realizó los respectivos seguimientos con corte a 31 de agosto del 2020.
- ⇒ Se verificó si se presentaron denuncias o hechos de corrupción que se hubiesen presentado en la vigencia evaluada, estableciendo que **NO SE HAN RECIBIDO** ninguna denuncia al respecto.

ANALISIS DE LOS COMPONENTES

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPAS DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contempló las actividades programadas, distribuidas en los diferentes componentes, los cuales fueron calificados en su cumplimiento, según lo estipulado en la cartilla Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 y Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de 2015, emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, según se detalla:

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	



De 0 a 59%, corresponde a la zona baja (color rojo).

De 60 a 79%, zona media (color amarillo).

De 80 a 100%, zona alta (color verde).

Con relación a la determinación del nivel de cumplimiento es importante precisar que la metodología considera para el cálculo las actividades programadas para la vigencia 2020 y que los compromisos de la Empresa, con fecha de vencimiento entre el 1 de mayo y el 31 de agosto se cumplieron. Conforme a lo anterior, los resultados del avance en los diferentes componentes se detallan a continuación:

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.						
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN						
OBJETIVO: Contribuir a la Lucha contra la corrupción a través de la ejecución de estrategias orientadas hacia la gestión íntegra y transparente de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	% CUMPLIMIENTO	FECHA PROGRAMADA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socializar la política de administración de riesgos de corrupción a funcionarios de la Empresa.	Política de riesgos de corrupción socializada.	100 %	31/03/2020	ZONA ALTA
	1.2	Publicar en página web de la Empresa la política de riesgos de corrupción.	Política de riesgos de corrupción publicada en página web de la Empresa.	100 %	31/03/2020	ZONA ALTA
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Adoptar la guía para la administración de riesgos, para la identificación, valoración y establecimiento de controles de prevención.	Guía adoptada y socializada	100 %	30/04/2020	ZONA ALTA



	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
AGUAS MANANTIALES DE PÁCORO S.A. E.S.P.**

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN

OBJETIVO: Contribuir a la Lucha contra la corrupción a través de la ejecución de estrategias orientadas hacia la gestión íntegra y transparente de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	% CUMPLIMIENTO	FECHA PROGRAMADA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
	2.2	Efectuar la respectiva identificación, valoración y establecimiento de controles para la prevención del riesgo.	Proceso de levantamiento de riesgos y los respectivos controles	100 %	30/04/2020	ZONA ALTA
	2.3	Actualización del mapa de riesgo (toda vez que se haga el respectivo análisis de los riesgos y se establezcan nuevas medidas de respuestas a ante los riesgos detectados).	Riesgos de corrupción formulados.	100 %	30/04/2020	Zona Alta
	2.4	Socializar el mapa de riesgos a funcionarios de la Empresa.	Mapa de riesgos de corrupción socializado.	100 %	31/03/2020	Zona Alta
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación y divulgación del mapa de riesgos institucional y de corrupción en página web y lugar visible en la institución.	Mapa de riesgos publicado y actualizado.	100 %	30/04/2020	Zona Alt6
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Identificar riesgos emergentes y detectar cambios en el contexto interno y externo (en el caso que se lleguen a presentar).	Análisis del contexto.	60 %.	30/06/2020 31/12/2020	Zona Media

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	



**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020
AGUAS MANANTIALES DE PÁCOR A S.A. E.S.P.**

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN

OBJETIVO: Contribuir a la Lucha contra la corrupción a través de la ejecución de estrategias orientadas hacia la gestión íntegra y transparente de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	% CUMPLIMIENTO	FECHA PROGRAMADA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Monitorear trimestral el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos y retroalimentar a los líderes de procesos.	Reporte de monitoreo cuatrimestral	66 %.	15/04/2020 15/07/2020 15/10/2020 15/01/2021	Zona Media
	5.2	Realizar informe de seguimientos a las acciones ejecutadas cada cuatro (4) meses. (Fechas de corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.).	Informe de seguimiento.	66 %.	01/04/2020 12/08/2020 01/12/2020	Zona Media
TOTAL ACTIVIDADES			ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA	NO. ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
			7	4	84,5 %	ZONA ALTA

Las actividades programadas para el componente GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, contiene 7 Actividades, de las cuales en el segundo cuatrimestre se han cumplido totalmente 4 y tres (3) actividades con un nivel de cumplimiento superior al 60% encontrándose en zona media, para un nivel de cumplimiento del 84.5 % del componente que corresponde a Zona ALTA, se debe tener en cuenta que se ha ejecutado el segundo cuatrimestre (66 %) se considera que el nivel de cumplimiento es óptimo.

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La matriz de los Riesgos de Corrupción de 2020 se encuentra publicada en la página institucional de la Empresa, en el link:

<https://www.aguasmanantialesdepacora.com/nuevo/images/informes/2020/PLA%20ANTICORRUPCIN%20Y%20ATENCIN%20AL%20CIUDADANO%202020%201.pdf>



MONITOREO Y REVISIÓN DE LOS RIEGOS DE CORRUPCIÓN:

Teniendo en cuenta lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgos de Corrupción de 2015, en su numeral 3.4 “Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo. (...)”, se encuentra publicada la versión que corresponde a la vigencia 2020.

Seguimiento de los riesgos de Corrupción:

La matriz de riesgos de corrupción de la Entidad presenta 23 riesgos, los cuales presentan una zona de riesgo residual en bajo o moderado y como tal no requieren plan de acción, el Sistema de Control Interno de la Empresa realizó evaluación de los riesgos de corrupción definidas en la Matriz de Riesgos de Corrupción publicada en la página institucional.

Es necesario que la Matriz de Riesgo de Corrupción se realice por proceso de tal manera que exista uniformidad en la medición de cada proceso

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	



SEGUNDO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020

Nombre de la institución	AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.	Año	2020
---------------------------------	---	------------	------

Departamento	CALDAS	Municipio	PÁCORA
---------------------	--------	------------------	--------

Planeación de la estrategia de racionalización de trámites

N°	Nombre del trámite/ Acción	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora	% cumplimiento	Nivel de cumplimiento	Fecha realización	
								Inicio	Fin
1	cuenta de Cobro	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Reducción de pasos para el ciudadano	100 %	ZONA ALTA	01/02/2020	31/12/2020
2	Identificar trámites (formularios y requisitos)	Disposición transversal Decreto Ley 2106 de 2019	Administrativo	Análisis de procedimientos internos	Garantizar reglamentación uniforme mediante formularios, trámites y requisitos únicos	100 %	ZONA ALTA	01/02/2020	30/06/2020
3	Integrarse a los servicios de ciudadanos digitales	Vincularse a los mecanismos que disponga la Agencia Nacional Digital	Administrativo	Análisis de procedimientos internos	Garantizar la integración y el uso de los servicios digitales	20 %	ZONA BAJA	31/03/2020	31/12/2020
4	Transacciones a través de medios electrónicos	Iniciativa de la Empresa	Financiera	Análisis de procedimientos internos	Estandarización de trámites	70 %	ZONA MEDA	31/03/2020	31/12/2020
5	Elaboración y Suscripción de contratos	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Estandarización de trámites	100 %	ZONA ALTA	01/02/2020	31/12/2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	



SEGUNDO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2020

Nombre de la institución	AGUAS MANANTIALES DE PÁCORA S.A. E.S.P.	Año	2020
---------------------------------	---	------------	------

Departamento	CALDAS	Municipio	PÁCORA
---------------------	--------	------------------	--------

Planeación de la estrategia de racionalización de trámites



N°	Nombre del trámite/ Acción	Motivo de racionalización	Tipo de acción	Tipo de racionalización	Descripción de la mejora	% cumplimiento	Nivel de cumplimiento	Fecha realización	
								Inicio	Fin
6	Cuenta por pagar	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Reducción de pasos para el Ciudadano	100 %	ZONA ALTA	01/02/2020	31/12/2020
7	Expedición Certificado de Disponibilidad presupuestal (CDP) y Registro Presupuestal (RP)	Iniciativa de la Empresa	administrativas	Análisis de los procedimientos internos.	Estandarización de trámites	100 %	ZONA ALTA	01/02/2020	31/12/2020
8	Factura de Servicios	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	Análisis de los procedimientos internos	Estandarización de trámites	100 %	ZONA ALTA	01/02/2020	31/12/2020
9	Trámite de Pagos	Iniciativa de la Empresa	Administrativas	▪ Análisis de los procedimientos internos.	Reducción de pasos para el Ciudadano	70 %	ZONA MEDIA	01/02/2020	31/12/2020
TOTAL ACTIVIDADES			ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA		NO. ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO		
			9		6	84 %	ZONA ALTA		

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	

Las actividades que competen al segundo componente RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, contiene 9 Actividades, de las cuales en el segundo cuatrimestre se han cumplido totalmente 6, con un nivel de cumplimiento del 84 % que corresponde a Zona Alta, hay que tener en cuenta que se ha ejecutado el segundo cuatrimestre (63%) se considera que el nivel de cumplimiento es óptimo

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	% CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN
INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE APROPIADO	1 Actualizar el plan de comunicaciones en lo relacionado con información al ciudadano	Relación de necesidades de información de la ciudadanía	20 %	ZONA BAJA	15 DE DICIEMBRE DE 2020
DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LOS USUARIOS Y SUS ORGANIZACIONES	2 Uso de medios de comunicación donde se refleje la información de la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.	Medios de comunicación efectivos, radio, prensa, TV y Página Web, Redes Sociales.	100 %	ZONA ALTA	15 DICIEMBRE DE 2020
	3 Realizar la rendición de cuentas a la Ciudadanía en espacios Públicos	Evento de Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés	100 %	ZONA ALTA	30 DE DICIEMBRE DE 2020
	4 Realizar espacios de atención y servicio donde se interactúe con la ciudadanía y se atienda los requerimientos e inquietudes ciudadanas	Espacios generados de atención y servicio	100 %	ZONA ALTA	SEMESTRAL
INCENTIVOS PARA MOTIVAR CULTURA DE	1 Elaborar documento de estrategia de rendición de cuentas anual con actividades, seguimiento e informe de resultados	Publicar el documento de estrategia de rendición de cuentas en el portal web y comunicarlo a la ciudadanía y partes interesadas	0 %	ZONA BAJA	30 NOVIEMBRE DEL 2020 30 DICIEMBRE DEL 2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	% CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN	
	2	Elaboración del informe de gestión de rendición de cuentas para la ciudadanía	Informe de gestión elaborado y pública previo a la Audiencia pública de Rendición de cuentas	0 %	ZONA BAJA	30 NOVIEMBRE 30 DICIEMBRE DEL 2020
	3	Publicar en la página web de la empresa los resultados de Evaluación de la rendición de cuentas	Informe de evaluación de rendición de cuentas publicado	0 %	ZONA BAJA	ANUAL
EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	1	Realizar una encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Un (1) informe de satisfacción de la rendición de cuentas realizada	0 %	ZONA BAJA	30 DICIEMBRE DE 2020
	2	Consolidar un documento derivado de la consulta ciudadana sobre los temas de los cuáles se requiere efectuar rendición de cuentas y retroalimentar la gestión	Un (1) documento consolidado de consulta ciudadana para rendición de cuentas	0 %	ZONA BAJA	30 DICIEMBRE 2020
	3	Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad y como deber de todo servidor público para retroalimentar la gestión	Actividades de socialización interna sobre la rendición de cuentas	0 %	ZONA BAJA	30 DICIEMBRE 2020
TOTAL, ACTIVIDADES		ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA	NO. ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
		10	3	32 %	ZONA BAJA	

Las actividades que competen al tercer componente RENDICIÓN DE CUENTAS, contienen 10 Actividades, de las cuales en el segundo cuatrimestre se han cumplido totalmente 3, con un nivel de cumplimiento del 32 % que corresponde a Zona Baja, hay que tener en cuenta que es un componente cuyas actividades (7) se desarrollan al final de la Vigencia (diciembre) se considera que las actividades se ajustan al cronograma de actividades.

COMPONENTE CUARTO: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020					
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	% CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	FECHA LÍMITE DE REALIZACIÓN
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1 Elaborar, firmar y publicar la carta de trato digno a los usuarios	Publicar una carta de trato digno a los usuarios firmada por el Gerente y socializada con todos los servidores	100 %	ZONA ALTA	31 MARZO DE 2020
	2 Elaborar Portafolio de Servicios de la Empresa	Registros y Evidencias de Portafolio de Servicios	100 %	ZONA ALTA	31 DICIEMBRE DE 2020
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	1 Fortalecimiento del proceso de atención al cliente	Atención al cliente acorde con las necesidades de la Empresa	100 %	ZONA ALTA	TRIMESTRAL
	2 Hacer seguimiento y presentar informes sobre la efectividad del proceso de PQRS para facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Informes trimestrales	100 %	ZONA ALTA	
	3 Diseñar una estrategia para consolidar en relación con los trámites de la EMPRESA, la cantidad, tiempos de atención y usuarios	Un documento trimestral consolidado sobre trámites atendidos que permita retroalimentar a la empresa sobre la atención de los usuarios.	60 %	ZONA MEDIA	
TALENTO HUMANO	1 Realizar actividades sectoriales de fortalecimiento de la cultura y competencia del servicio en los funcionarios	Actividades sobre sensibilización y formación en el servicio	100 %	ZONA ALTA	30 JUNIO DE 2020 31 DE DICIEMBRE DE 2020
	2 Realizar una actividad de sensibilización y difusión del código de Integridad en los servidores de la empresa y su relación con la atención al usuario.	Actividad de sensibilización y difusión del código de ética en relación con atención al usuario	100 %	ZONA ALTA	
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	1 Emitir y publicar una política del uso de datos personales de la empresa	Publicar a nivel interno y a través del portal web, la política del uso de datos personales	0 %	ZONA BAJA	31 DICIEMBRE DE 2020
	2 Fortalecer el mecanismo de recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de la página web	Recepción de PQRS a través del portal WEB	0 %	ZONA BAJA	

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	



RELACIONAMIENTO CON EL USUARIO	1	Medir la satisfacción del ciudadano respecto a la atención prestada	Medición de satisfacción	66 %	ZONA MEDIA	SEMESTRAL
	TOTAL ACTIVIDADES		ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA 10	NO. ACTIVIDADES CUMPLIDAS 6	% DE AVANCE 72.6 %	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ZONA MEDIA

Las actividades que competen al cuarto componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, contienen 10 Actividades, de las cuales en el segundo cuatrimestre se han cumplido totalmente 6, con un nivel de cumplimiento del 72,6 % que corresponde a Zona Media, teniendo en cuenta que se trata del segundo cuatrimestre que corresponde a un 66 % de la ejecución del plan se puede concluir que el componente lleva un buen comportamiento en su nivel de ejecución.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	% cumplimiento	Nivel de cumplimiento	FECHA LÍMITE
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1	Creación del enlace de Transparencia y acceso a la información	Enlace creado	0 %	ZONA BAJA	31 DICIEMBRE 2020
	2	Publicar proyectos, programas o planes para discusión, comentarios, sugerencias de los usuarios	Elaboración de un (1) informe consolidado con las observaciones efectuadas por cada uno de los documentos publicados para discusión de la usuarios	0 %	ZONA BAJA	
	3	Revisar el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia y acceso a la información pública" a fin de efectuar las actualizaciones correspondientes	Revisión general de los contenidos mínimos obligatorios del módulo de "Transparencia y acceso a la información pública" y efectuar los ajustes correspondientes	0 %	ZONA BAJA	
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	1	Hacer seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana y elaborar los informes que permita formular acciones de mejoramiento	Informes de mecanismos de participación ciudadana remitidos a la Gerencia y divulgados internamente	100 %	ZONA ALTA	31 DICIEMBRE 2020
ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	1	Elaborar el índice de información clasificada y reservada, que incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.	Índice de información clasificada y reservada publicada en el portal web	0 %	ZONA BAJA	30 diciembre 2020

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	% cumplimiento	Nivel de cumplimiento	FECHA LÍMITE
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	1	Realizar una encuesta de medición en el portal web sobre el acceso a la información pública de la EMPRESA con el fin de establecer acciones de mejoramiento	Informe de medición sobre el acceso de información pública de la empresa	0 %	ZONA BAJA	semestral
TOTAL ACTIVIDADES		ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA	NO. ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
		6	1	16.6 %	ZONA BAJA	

Las actividades que competen al quinto componente: Transparencia y acceso a la información pública, contienen 6 Actividades, a la fecha de corte (31 de agosto) solo se ha trabajado y cumplido una (1) actividad, con un nivel de cumplimiento del 16.6 % del total del componente, que corresponde a Zona Baja, es un componente que no se ha trabajado, requiere dar inicio a las actividades para dar cumplimiento a lo definido y además es necesario dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES – CÓDIGO DE INTEGRIDAD

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	

SEXTO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE INICIATIVAS ADICIONALES					
CÓDIGO DE INTEGRIDAD 2020					
Subcomponente	No.	Actividades	% cumplimiento	Nivel Cumplimiento	Fecha Programada
Subcomponente 1. Fortalecer para la ética	1.1	Fortalecer el tema ético en el comité de Gestión y Desempeño	70 %	ZONA MEDIA	Julio de 2020
	1.2	Realizar jornadas de capacitación, que incluyan temas relativos a situaciones potencialmente fraudulentas, estudios de casos de corrupción, conductas proclives al fraude y la corrupción, orientados a generar una cultura "anti-corrupción" en los servidores de la Empresa".	70 %	ZONA MEDIA	Junio de 2020
	1.3	Armonizar frente a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano -PAAC- Incluyendo la estrategia de fortalecimiento ético en el PAAC	100 %	ZONA ALTA	Abril de 2020
Subcomponente 2. Evaluar la ética	2.1	Realizar diagnóstico del estado de arte de la ética, a través de criterios de responsabilidad social y el enfoque del MIPG e identificar factores críticos de fortalecimiento de una cultura ética, Código de Integridad puesto en práctica por todos los funcionarios	100 %	ZONA ALTA	Marzo de 2020
Subcomponente 3. Formar para la ética	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación 2020, temáticas asociadas al fortalecimiento de una cultura ética sostenible.	60 %	ZONA MEDIA	Marzo de 2020
Subcomponente 4. Socializar para la ética	4.1	Estructurar campaña para la implementación de una cultura ética socializando principios y valores de la Empresa (Inducción y reinducción, Celebración de Fechas Especiales asociadas a Principios y Valores)	100 %	ZONA ALTA	Junio de 2020
	4.2	Realizar actividades para lograr en los funcionarios la apropiación del código de Integridad	100 %	ZONA ALTA	Diciembre de 2020
	4.3	Promover la Cultura Ética en las Reuniones de Autoevaluación	100%	ZONA ALTA	Diciembre de 2020
Subcomponente 4: Realizar medición	5.1	Diseñar y aplicar herramientas de medición del impacto en los funcionarios, sobre el fortalecimiento de la cultura ética sostenible.	30 %	ZONA BAJA	Diciembre de 2020



	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	

SEXTO COMPONENTE: CRONOGRAMA DE INICIATIVAS ADICIONALES					
CÓDIGO DE INTEGRIDAD 2020					
Subcomponente	No.	Actividades	% cumplimiento	Nivel Cumplimiento	Fecha Programada
	5.2	Establecer acciones de mejora en los valores resultado de la medición de impacto e indicadores asociados	100 %	ZONA ALTA	Diciembre de 2020
TOTAL ACTIVIDADES	ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN LA VIGENCIA	NO. ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	
	10	6	83 %	ZONA ALTA	

Las actividades que competen al sexto componente Código de Integridad, contiene 10 Actividades, de las cuales en el segundo cuatrimestre se han cumplido totalmente 6, 3 actividades se encuentran en zona media y 1 actividad en zona baja con un nivel de cumplimiento del 83 % que corresponde a Zona Alta, teniendo en cuenta que se trata del segundo cuatrimestre que corresponde a un 66 % de la ejecución del plan se puede concluir que el componente lleva un buen comportamiento en su nivel de ejecución.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar el resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página institucional y el cual se hizo llegar a los líderes de los procesos por correo electrónico, con el fin de establecer las acciones de mejora a las que haya lugar
- Actualizar la Página Web de acuerdo con las normas establecidas en la Ley 1712 del 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y así poder dar cumplimiento al componente 5

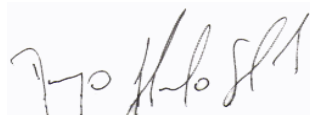
	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	2.0	

Transparencia y Acceso a la Información Pública, dando ejecución a las actividades definidas en el Cronograma diseñado para el componente.

- Se recomienda fortalecer el trabajo en equipo en las áreas que deben ejecutar acciones en conjunto, en el caso que no sea posible establecer el alcance por cada área, para lograr el cumplimiento de las mismas y asegurar un reporte de avance coherente frente a las acciones ejecutadas
- La Matriz de riesgos de Corrupción debe definirse por proceso, de tal forma que sea fácil la visualización de los mismos, los riesgos definidos en cada una y las acciones definidas para mitigar el riesgo.
- Hacer énfasis continuo en los empleados y contratistas sobre el código de integridad y los valores definidos en él, convirtiéndose en el guía del actuar de los funcionarios que sirven a la Empresa Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.
- Fortalecer las actividades asociadas con el monitoreo que realizan los líderes de los procesos, frente a la aplicación de los controles registrados en los procesos, para la gestión de los riesgos de corrupción.
- Realizar jornadas de capacitación sobre gestión del riesgo, que incluyan todos los colaboradores de la Empresa.
- Desarrollar una herramienta que facilite la identificación, monitoreo y revisión de los riesgos.
- Definir roles y responsabilidades del monitoreo del mapa de riesgos de corrupción por cada línea de defensa.

	PROCESO DE EVALUACIÓN	Código	PAAC-S-001	
	MEJORAMIENTO CONTINUO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	Versión	5.0	

- Se recomienda elaborar y aprobar la Matriz Consolidada de Inventarios de Activos de Información, con el fin de lograr el cumplimiento de esta actividad y al mismo tiempo lograr su divulgación al interior de la misma y cumplir con el plan de divulgación vigencia 2020 del Sistema de Información de Gestión de Activos SIGA según el artículo 2.5.2.1.2. del Decreto 1778 del 2016



DIEGO HERNANDO GIL ISAZA
 Asesor Sistema Control Interno
 Aguas Manantiales de Pácora S.A. E.S.P.