

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Aguas de Malambo S.A E.S.P

Vigencia: 2017

Fecha publicación: Enero de 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1.</b> Política de Administración de riesgos	Política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” , aprobada en sesión de Junta Directiva N. 69 del 30 de septiembre de 2016			
<b>Subcomponente 2.</b> Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado.			
<b>Subcomponente 3.</b> Consulta y divulgación	3.1	Socialización del mapa de riesgos al interior de la empresa mediante correo corporativo	Socializar el mapa de riesgos	Planeación-Comunicaciones Transcurso de 2017
	3.2	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Mapa de riesgos publicado	Planeación-Comunicaciones 31/01/2017
	3.3	Actualización en la página Web de las políticas de la empresa para consulta de todos los Grupos de Interés incluyendo Política Cero Tolerancia al Fraude, La Corrupción y el Soborno	Políticas publicadas en la página web	Planeación-Comunicaciones 30/05/2017
<b>Subcomponente 4.</b> Monitoreo y revisión	4.1	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Actualización mapa de riesgos de corrupción	Planeación 30/12/2017
<b>Subcomponente 5.</b> Seguimiento	5.1	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Planeación 15/05/2017 15/09/2017 15/01/2018

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Aguas de Malambo S.A E.S.P

Sector Administrativo: Servicios Públicos

Departamento: Atlántico; Municipio: Malambo

Orden: Municipal

Vigencia: 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL REALIZAR EL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aaaa	FIN dd/mm/aaaa
1	Suministrar información y recibir requerimiento del cliente	Administrativa-Tecnológica	Optimización de procesos	Actualmente no se cuenta con un sistema tecnológico que permita medir los tiempos de atención y garantizar una mejor atención a los clientes, generando incomodidades entre los clientes que visitan nuestra oficina.	Implementación de sistema digiturno (contratación)	Mejora en los tiempos de atención, e implementación de un sistema de digiturno que permitirá medir los tiempos y así generar las acciones de mejora pertinentes.	Coordinación de servicios (área comercial)	1/04/2017	30/08/2017
2	Suministrar información y recibir requerimiento del cliente	Administrativa	Optimización de procesos	Actualmente se generan picos altos de volúmenes de clientes en el canal presencia, generando represamientos y demoras en la atención.	Se realizará dimensionamiento del esquema de atención al cliente y el personal requerido.	Se garantizará una mejora en el proceso de atención al cliente y solución de la PRQ en primer contacto, disminuyendo los tiempos de atención y de respuesta a los clientes. Se mejorará la imagen empresarial generando satisfacción y credibilidad entre los clientes.	Coordinación de servicios (área comercial)	2/01/2017	30/06/2017

3	Insumos asociados a requerimientos operativos	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite.  Estandarización de trámites	No se tienen tiempos establecidos para atender las órdenes de trabajo generadas desde las PQRs con enfoque operativo, retrasando desde la oficina de atención clientes la oportuna respuesta.	Implementación de los ANS para atender tiempo las órdenes de trabajo entre las áreas que intervienen para darle solución a los requerimientos.	Disminución de riesgos legales relacionados con los términos de respuesta. Mejora en los tiempos de respuesta a los clientes.	Coordinación de servicios (área comercial)	30/06/2017	30/12/2017
4	Insumos asociados a requerimientos técnicos.	Administrativa	Optimización del trámite de solicitud del servicio para nuevos proyectos	Urbanizadores solicitan formularios e información en la oficina de forma presencial para solicitud de factibilidades y disponibilidades de los servicios.	Publicación en página web de los formularios e instructivo para solicitar factibilidades y disponibilidades de los servicios.	Disminución de tiempos al poder llevar diligenciado el formulario que requiere el trámite	Operación y mantenimiento	30/03/2017	30/08/2017

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Aguas de Malambo S.A E.S.P

Vigencia: 2017

Fecha publicación: Enero de 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1.</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2016, publicación en página web, e impresión de informes para entregar a grupos de interés.	Informe elaborado, publicado, socializado, y entregado	Planeación	31/04/2017
	1.2	Publicación en la página web de informes de gestión de la empresa periódicamente (de acuerdo a las Juntas Directivas)	Publicaciones en página web	Planeación-Comunicaciones	30/12/2017
	1.3	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa.	Publicaciones en medios propios de la empresa	Gerencia-Comunicaciones	30/12/2017
<b>Subcomponente 2.</b> Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar reuniones con líderes comunales.	Reuniones con grupos zonales e informes de consulta que se hayan realizado durante las reuniones	Gestión Social	30/12/2017
<b>Subcomponente 3.</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	Capacitaciones y socializaciones	Gestión Social	30/12/2017
<b>Subcomponente 4.</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Divulgación en página web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control	Rendiciones de cuenta publicadas en la página web.	Gerencia-Comunicaciones	30/12/2017

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Aguas de Malambo S.A E.S.P

Vigencia: 2017

Fecha publicación: Enero de 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1.</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Reuniones Comité de gerencia Grupos primarios Actualización del proceso y procedimientos	Reuniones Procedimientos actualizados	Coordinación de servicios (atención a clientes)	31/12/2017
<b>Subcomponente 2.</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Continuidad y mejoramiento en el servicio de contac center	Contac center mejorado	Coordinación de servicios (atención a clientes)	30/06/2017
	2.2	Solución en primer contacto para temas de facturación	Dar soluciones inmediatas (cuando no se requiera un suministro adicional) a reclamaciones	Coordinación de servicios (atención a clientes)	30/06/2017
<b>Subcomponente 3.</b> Talento Humano	3.1	Capacitaciones en temas comerciales (homologación de procesos, reliquidación de facturación, entre otras)	Personal de atención al cliente capacitado	Coordinación de servicios (Gestión Humana)	30/12/2017
<b>Subcomponente 4.</b> Normativo y procedimental	4.1	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial	Procesos homologados	Coordinación de servicios (atención a clientes)	30/06/2017
<b>Subcomponente 5.</b> Relacioamiento con el ciudadano	5.1	Socialización de los resultados de la encuesta IPSOS para analizar la percepción de los usuarios y así generar acciones de mejora.	Socialización de la encuesta IPSOS y mejoramiento de la percepción de los usuarios	Coordinación de servicios	30/06/2017

### FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A E.S.P

Vigencia: 2017

Fecha publicación: Enero DE 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1.</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación Informe de Sostenibilidad 2016	Informe publicado en página web	Publicación Única	Planeación-Comunicaciones	30/06/2017
	1.2	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación	información publicada en página web.	Publicación Única	Planeación-Comunicaciones	31/03/2017
	1.3	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea".	Porcentaje de avance del cronograma de implementación.	Seguimiento cuatrimestral del avance	Comunicaciones	30/12/2017
<b>Subcomponente 2.</b> Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Gestionar las solicitudes	Seguimiento cuatrimestral del avance	Las áreas de la filial de Aguas de Malambo que estén relacionadas para la atención de la solicitud	30/12/2017
<b>Subcomponente 3.</b> Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Homologación e implementación del procedimiento de gestión documental.	Procedimiento homologado, implementado y socializado	Seguimiento cuatrimestral del avance	Planeación	31/07/2017
<b>Subcomponente 4.</b> Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Generar reporte de información en la página web	Información actualizada página web	Seguimiento cuatrimestral del avance	Comunicaciones	30/06/2017 30/11/2017