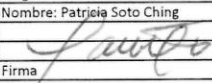


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P			
Vigencia	2017			
Fecha de Publicación	10 de mayo de 2017			
Seguimiento I				
Fecha de seguimiento	30 de abril de 2017			
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	Avance	Observaciones
Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción	Socialización del mapa de riesgos al interior de la empresa mediante correo corporativo	La filial ha sido socializado el mapa de riesgo a los niveles directivos, se tiene programada realizar para el proximo cuatrimestre la socialización a toda la empresa.	50%	Se valido el cumplimiento de la actividad de socialización del mapa a los niveles directivos y sus soportes
	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Se realizo la publicación del mapa de riesgo	100%	Se valido el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	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	Se actualizó en la pagina web las políticas aprobadas.	75%	Se valido el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Durante este primer cuatrimestre, se realizo una (1) sesion de monitoreo a la efectividad de los controles con apoyo de la direccion de riesgos del Grupo, del mapa de riesgo de la empresa.	25%	Se valido el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Durante este primer cuatrimestre, aun no se realiza seguimiento a la matriz de riesgo de corrupcion.	0%	Dentro de los plazo para su cumplimiento
Estrategia de racionalización de trámites	Implementación de sistema digiturno (contratación)	El proceso de contratación para el digiturno, se encuentra en la etapa precontractual, por lo que se espera que la implementacion se realice para el segundo cutrimestre.	0%	Dentro de los plazo para su cumplimiento
	Se realizará dimensionamiento del esquema de atención al clientes y el personal requerido.	La empresa realizo el dimensionamiento del personal requerido a partir de la homologacion del proceso con el grupo, por lo tanto hoy el proceso cuenta con dos (2) colaboradores mas, completando asi la planta de personal necesaria.	100%	Se valido el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Implementación de los ANS para atender tiempo las órdenes de trabajo entre las áreas que intervienen para darle solución a los requerimientos.	Actualmente la filial continua en la implementacion de homologacion del proceso, esperando finalizar esta primera etapa para el establecimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio- ANS	0%	Dentro de los plazo para su cumplimiento
	Publicación en página web de los formularios e instructivo para solicitar factibilidades y disponibilidades de los servicios.	La filial se encuentra en la actualizacion de los formularios e instructivos, que contendran los requisitos para su solicitud y el tiempo de respuesta. La modalidad de solicitud aun es presencial en la oficina de atencion al cliente; y solo se esta agilizando la opcion de acceder al formato a traves de nuestra pagina web	0%	Dentro de los plazo para su cumplimiento
	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2016, publicación en página web, e impresión de informes físicos para entregar a grupos de interés.	El informe de sostenibilidad ya se encuentra elaborado, se presentó para aprobacion en la asamblea general de socios el pasado marzo del presente año. A la fecha se encuentra en detalles de arte para ser publicado en la pagina web e impresión.	50%	Se valido el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Publicación en la página web de informes de gestión de la empresa periódicamente (de acuerdo a las Juntas Directivas)	Los informes de gestion se vienen ejecutando por los lideres de los procesos y se compilan en el area de planeacion para la emision de un solo informe. Estos, son presentados a la JD dentro del punto de informe de gestion del gerente. A la fecha se ha realizado la primera sesion de junta de este año el pasado 28 de abril, y estamos en la solicitud de su publicacion en la pagina web.	20%	Se valido el cumplimiento de la actividad y sus soportes

Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	Avance	Observaciones
Rendición de cuentas	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa.	La gerencia, establece espacios con todo el personal para dar a conocer el informe de gestión, en lo corrido del año se realizó una sesión de rendición de cuentas donde se dio a conocer el informe de gestión del año 2016. Adicionalmente se implementó por correo electrónico "Notas del gerente" donde se comunica semanalmente la gestión realizada. También se han entregado dos boletines "Noti Aguas"	40%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Realizar reuniones con líderes comunales.	Desde el área de gestión social, se está llevando a cabo la definición del cronograma de las reuniones, estableciendo en el mismo aspectos tales como: temas a tratar, alcances, informes de seguimiento, actualización, entre otros para ser publicados en el portal de la empresa.	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	Desde el área de gestión social, se está llevando a cabo la definición del cronograma de las reuniones, estableciendo en el mismo aspectos tales como: temas a tratar, alcances, informes de seguimiento, actualización, entre otros para ser publicados en el portal de la empresa. Adicionalmente se han desarrollado en lo que va del año 2017	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Divulgación en página web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control	Se realizará la publicación de los informes de rendición de cuenta, aplicables de normatividad.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes
Atención al Ciudadano	Reuniones Comité de gerencia Grupos primarios Actualización del proceso y procedimientos	Se realizan los comités de gerencia y grupos primarios de forma periódica; se revisan los aspectos relevantes de cada proceso y se dejan compromisos que son revisados en las próximas reuniones	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Continuidad y mejoramiento en el servicio de contact center	Se envió requerimiento al contact center para que se encarguen de hacer la verificación (cierre) de las quejas recibidas por medio telefónico.	50%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Solución en primer contacto para temas de facturación	Para este primer cuatrimestre se observa un total de 311 PQRs asociadas al proceso de facturación, se atendieron con accesibilidad 256 sin acceso 55 y sin responder 0	75%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Capacitaciones en temas comerciales (homologación de procesos, reliquidación de facturación, entre otras)	La filial durante este primer cuatrimestre ha recibido del área comercial para su proceso de homologación, una visita, abordando temas relacionados con verificación del proceso homologado de atención al cliente.	33%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial	El proceso de homologación comercial se encuentra socializado e implementado en 100% para atención al cliente. Los procesos de cartera y facturación se encuentran en proceso de homologación.	50%	Dentro de los plazos para su cumplimiento

Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	Avance	Observaciones
	Socialización de los resultados de la encuesta IPSOS para analizar la percepción de los usuarios y así generar acciones de mejora.	La filial recibió los resultados de la encuesta IPSOS, sin embargo se encuentra programada la socialización de los resultados por parte de la firma Napoleon Franco al nivel directivo; y proceder a socializar a toda la empresa y grupos de interés.	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
Transparencia y acceso a la información	Publicación Informe de Sostenibilidad 2016	El informe de sostenibilidad ya se encuentra elaborado, se presentó para aprobación en la asamblea general de socios el pasado marzo del presente año. A la fecha se encuentra en detalles de arte para ser publicado en la página web e impresión.	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación"	La filial publicó su plan de compras y contratación, de conformidad con la normatividad	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea".	Con la Gerencia de Identidad Corporativa del grupo, se realiza seguimiento a las acciones de "Estrategia de Gobierno en Línea". El cumplimiento de las acciones se encuentran en un 20%; algunas de ellas sujetas a recursos y lineamientos de grupo.	20%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Para este primer cuatrimestre, se recibió el incidente No 739065 radicado en Contacto Transparente, atendido por el área técnica con apoyo del contratista Unión Temporal Redes Malambo 2015. A la fecha se espera la comunicación del contratista, toda vez que el incidente que se reporta no se realiza con personal de la empresa; ni se tiene vínculos contractuales con el contratista que realiza la acción pero que se atiende por temas de reputación.	80%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Homologación e implementación del procedimiento de gestión documental.	Se ha adelantado la documentación del procedimiento de gestión documental. Pendiente revisión de la misma para su aprobación y socialización.	20%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Generar reporte de información en la página web	Se hará un check list de las publicaciones que deben estar al día en la página web, para determinar cuáles están pendientes.	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
Seguimiento con corte a 30 de abril de 2017, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoría			
	Nombre: Patricia Soto Ching			
Aprobado por:	Firma			
	Cargo: Gerente			
	Nombre: Walther Darío Moreno Carmona			
	Firma	