

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

| 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 |
| Subcomponente 1. 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 | | | | |
| Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción | Mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado. | | | | |
| Subcomponente 3. 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 2018 |
| | 3.2 | Publicación del mapa de riesgos en la página web | Mapa de riesgos publicado | Planeación Comunicaciones | 28/02/2018 |
| | 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 | Ocho (8) días después de aprobadas las políticas |
| Subcomponente 4. 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 Comunicaciones | 30/12/2018 |
| Subcomponente 5. Seguimiento | 5.1 | Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo | Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción | Planeación Comunicaciones | 30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018 |

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: 2018

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | | | |
|---|---|----------------------------|--------------------------------------|---|---|---|--|--------------------------|-----------------------|
| Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites | | | | | | | | | |
| N. o | 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/aaa a | FIN dd/mm/aaa a |
| 1 | Suministrar información y recibir requerimiento del cliente | Administrativa-Tecnológica | Optimización de procesos | Actualmente se tiene implementado un sistema de turnos para garantizar organización en la atención a clientes y medir los tiempos de atención y espera. Adicionalmente el sistema, permite priorizar la atención de acuerdo a la tipología de turnos que se encuentren en sala. | Se analizan los reportes de tiempos de atención y de espera, con el objetivo de tomar acciones de mejora para mejorar la atención a clientes. | Mejorar la satisfacción del cliente y disminuir la tendencia de los turnos abandonados. | Coordinación de servicios (área comercial) | 1/01/2017 | 30/12/2018 |

| | | | | | | | | | |
|---|---|----------------|---|--|---|--|--|------------|------------|
| 2 | Insumos asociados a requerimientos operativos | Administrativa | Reducción de tiempo de duración del trámite. Estandarización de trámites | Se tienen establecidos los ANS para atender las órdenes de trabajo generadas desde las PQRs con enfoque operativo, sin embargo se considera importante priorizar la atención de acuerdo a la naturaleza de la orden. | Se realizará una evaluación de los ANS actuales para ser más efectivos en la atención a las órdenes de trabajo. | Disminución de riesgos legales relacionados con los términos de respuesta. Mejora en los tiempos de respuesta a los clientes. | Coordinación de servicios (área comercial) | 1/01/2018 | 30/03/2018 |
| 3 | 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 | 30/03/2018 | 30/08/2018 |

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | |
|---|-------------|--|--|---------------------------------|------------------|
| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2017, publicación en página web, e impresión de informes físicos para entregar a grupos de interés. | Informe elaborado, publicado, socializado, y entregado | Planeación | 30/05/2018 |
| | 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 | 30/12/2018 |
| | 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 | 30/12/2018 |
| Subcomponente 2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Realizar reuniones con diferentes grupos de interés para presentar informes de gestión y a su vez escuchar sus necesidades y sugerencias para reforzar la cercanía con ellos (JAC, proveedores y contratistas, estado, clientes) | Encuentros/eventos con grupos de interés | Gestión Social - Comunicaciones | 30/12/2018 |
| Subcomponente 3. 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 | 30/12/2018 |
| Subcomponente 4. 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 | Gerencia-Comunicaciones | 30/12/2018 |

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | |
|--|-------------|---|--|---|-------------------------|
| Componente 4: Atención al ciudadano | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1 | Reuniones Comité de gerencia Grupos primarios Actualización del proceso y procedimientos | Reunion Semanal Procedimientos actualizados | Coordinación de servicios (atención a clientes) | 31/12/2018 |
| | 2.1 | Continuidad y mejoramiento en el servicio de contact center | Contact center mejorado | Coordinación de servicios (atención a clientes) | 30/12/2018 |
| Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención | 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) | 30/12/2018 |
| | 3.1 | Capacitaciones en temas comerciales (migración a los sistemas comerciales de Grupo Epm, homologación de procesos, gestión de cartera, entre otras) | Personal de atención al cliente capacitado | Coordinación de servicios (Gestión Humana) | 30/12/2018 |
| Subcomponente 4. Normativo y procedimental | 4.1 | Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial | Procesos homologados | Coordinación de servicios | 31/12/2018 |
| Subcomponente 5. 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 | 30/06/2018 |
| | 6.1 | Rendición de informes de PQR | Entregar información estadística que permita de manera mensual conocer el estado de atención, y priorizar acciones en las PQR que tienen mayor porcentaje de atención. | Coordinación de servicios | 1/07/2018 30/12/2018 |

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | |
|---|-------------|--|--|--------------------------------------|--|------------|
| Componente 5: Transparencia y acceso a la información | | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente 1. Lineamientos de transparencia activa | 1.1 | Publicación Informe de Sostenibilidad 2017 | Informe publicado en página web | Publicación Única | Planeación-Comunicaciones | 30/05/2018 |
| | 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 | 31/01/2018 |
| | 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 | 30/12/2018 |
| Subcomponente 2. 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 | 30/12/2018 |
| Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | 3.1 | Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental. | Procedimiento homologado, implementado y socializado | Seguimiento cuatrimestral del avance | Gestión Documental Planeación | 30/09/2018 |

| | | | | | | |
|--|-----|---|--|--------------------------------------|----------------|--|
| | 3.2 | Adopción de lineamiento para protección de datos personales | Lineamiento adoptado por Resolución y socialización de la misma. | Publicación Única | Planeación | 30/04/2018 |
| Subcomponente 4. Monitoreo del acceso a la información pública | 4.1 | Generar reporte de información que debe estar publicada en la página web | Información actualizada página web | Seguimiento cuatrimestral del avance | Comunicaciones | 30/04/2018 30/08/2018 30/12/2018 |
| | 5.1 | Fortalecer en los grupos de interés la consulta permanente de los seguimientos publicados | Difundir por medios propios la información publicada en los seguimientos | Seguimiento cuatrimestral del avance | Comunicaciones | 30/06/2018 30/12/2018 |