

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2021

Fecha publicación: Enero de 2021

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	1.1 Adopción y socialización de Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos	Socialización de la Guía	Planeación	30/09/2021	
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1 Adopción del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado.	Planeación	30/03/2021	
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1 Socialización del mapa de riesgos de corrupción a los diferentes grupos de interés (de acuerdo al canal de comunicación establecido para cada grupo de interés)	Socializar el mapa de riesgos	Planeación Comunicaciones	Transcurso de 2021	
	3.2 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 Monitoreo y revisión del mapa de riesgos de corrupción por parte de los dueños de los procesos	Actualización mapa de riesgos de corrupción	Planeación	Transcurso de 2021	
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1 Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Auditoría interna	30/04/2021 31/08/2021 31/12/2021	

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: 2020

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/aaa a	FIN dd/mm/aaa a
1	Recepción de reclamo por vía telefónica	Administrativa	Ampliación canales	Actualmente los usuarios deben desplazarse a la oficina de atención al cliente para colocar reclamos		Evita desplazamientos y costos asociados al mismo.	Coordinación de servicios (área comercial)	1/01/2021	31/12/2021
2	Pago de la factura vía web	Administrativa	Ampliación canales	Los clientes acuden a la oficina de atención clientes para solicitar copia de sus facturas, desconociendo que actualmente se cuenta con la herramienta de pago de PSE.	Difundir adecuadamente las alternativas virtuales que ofrece la empresa para el pago de la factura.	Disminución de trámites presenciales.	Comunicaciones	1/01/2021	31/12/2021

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2020

Fecha publicación: Enero de 2020

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 2020, publicación en página web.	Informe elaborado, publicado, socializado, y entregado	Planeación	30/04/2021
	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	31/12/2021
	1.3	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de Aguas de Malambo en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales Aló Malambo	Comunicaciones	30/06/2021 31/12/2021
	1.4	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 - Gestión humana - Comunicaciones	31/12/2021
	1.5	Publicar en redes sociales mensajes con información que de cuenta de los resultados alcanzados por Aguas de Malambo en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones en medios propios de la empresa	Comunicaciones	30/06/2021 31/12/2021
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 - Contratación	31/12/2021
	2.2	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	Encuentros/eventos con grupos de interés	Gestión Social	31/12/2020
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a funcionarios de Aguas de Malambo a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Publicación de tips en carteleras y correo	Comunicaciones	31/12/2021
	3.2	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas que la empresa defina	Consultas realizadas	Comunicaciones	31/12/2021
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	31/12/2021

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2020

Fecha publicación: Enero de 2020

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	Actualización oportuna de los documentos del proceso que facilite a los funcionarios estar al día con las modificaciones o mejora que se le hagan al mismo.	Procedimientos y/o actividades actualizadas	Coordinación de servicios (atención al cliente)	31/12/2020
	1.2	Reuniones semanales para análisis de los procesos (comité técnico comercial)	Reunión semanal	Comercial Operación y mantenimiento	Trancurso 2021 (Permanente)
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Solución en primer contacto para temas de facturación	Fortalecer los reclamos resueltos en primera Contacto (cuando no se requiera un suministro adicional) a reclamaciones	Coordinación de servicios (atención a clientes)	31/12/2021
	2.2	Acceso a la información: publicar en la página de Aguas de Malambo la información relevante en materia de atención al ciudadano: • Contrato de condiciones uniformes	Documentación publicada en la página web	Todos los procesos Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación	Personal de atención al cliente capacitado 2 veces al año	Coordinación de servicios (Gestión Humana)	31/12/2021
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Actualización normativa (gestión comercial)	Normograma actualizado	Coordinación de servicios	31/12/2021
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Coordinación de servicios (atención a clientes)	31/12/2021
	4.3	Evaluación de satisfacción de la atención al cliente a partir de las encuestas realizadas	Trimestral	Coordinación de Servicios (Comercial)	30/04/2021 30/07/2021 30/10/2021 31/01/2022
	4.4	Actualización de variaciones de las tarifas Modificación de las Resoluciones de financiación.	Actualizaciones de tarifas y financiación publicadas	Coordinación de servicios (comercial)	31/12/2021
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación a los trámites y servicios que presta la entidad	Encuesta trimestral	Coordinación de servicios (comercial)	30/04/2021 30/07/2021 30/10/2021 31/01/2022

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2020

Fecha publicación: Enero de 2020

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 2020	Informe publicado en página web	Publicación Unica	Planeación-Comunicaciones	30/04/2021	
	1.2	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación	información publicada en página web.	Publicación Unica	Compras y logística - Comunicaciones	31/01/2021	
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 esten relacionadas para la atención de la solicitud	30/04/2021 30/08/2021 31/12/2021	
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	30/04/2021 30/08/2021 31/12/2021	
	3.2	Implementación de flujo de firmas en aplicativo mercurios para documentos con revisiones de diferentes procesos para garantizar la trazabilidad.	Flujo de firmas	Seguimiento Unico	Gestión Documental - Planeación	30/06/2021	
	3.3	Implementación de las acciones plasmadas en el lineamiento para protección de datos personales	Acciones ejecutadas para el cumplimiento de la ley de protección de datos personales	Seguimiento semestral del avance	Planeación	30/04/2021 30/08/2021 31/12/2021	
	3.4	Revisión y actualización cuatrimestral, en la pagina web de Aguas de Malambo, los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014	Información actualizada y publicada	Reporte cuatrimestral del avance	Comunicaciones	30/04/2021 30/08/2021 31/12/2021	
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web	Página web con mayor accesibilidad	Seguimiento semestral del avance	Comunicaciones	30/06/2021 31/12/2021	matriz de publicaciones en página web por área
Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información pública	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 semestral del avance	Comunicaciones	30/06/2021 31/12/2021	
	5.2	Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Seguimiento cuatrimestral del avance	Gestión documental	30/04/2021 30/08/2021 31/12/2021	fb, boletines, correo, volantes, perifoneo, cartelera en oficina atención