

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2021

Seguimiento Mayo - Agosto

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	Avance	Comentario
Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos	Adopción y socialización de Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos	Socialización de la Guía	Planeación	30/09/2020	100%	La adopción de la Guía Metodológica que se enmarca en la Política adoptada por la empresa de: "Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno", homologa la metodología para gestionar de forma integral los riesgos en los diferentes niveles de gestión.
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Adopción del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado.	Planeación	30/03/2021	100%	Mapa de riesgos de corrupción Abril 2021., publicado en la pagina web https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202021/Mapa%20de%20riesgos%20de%20corrupcion%20de%20Abril%202021_.pdf ver=2021-04-29-092653-353
Subcomponente 3.	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	100%	Se continua promoviendo a los grupos de interés talleres, mesas de trabajo , participación en programa de radio la socialización de las adopciones y mecanismos tales como: declaraciones de "Transparencia y de Conflicto de Intereses- Unidad de Cumplimiento EPM Boletín para Proveedores y Contratistas, Edición No 10, Abril 2021 Nota del Gerente Edición 178, Abril 23 2021 Nota del Gerente Edición 177, Abril 16 2021 Comunicación Interna, 16 de abril de 2021.

<p>Consulta y divulgación</p>	<p>3.2</p>	<p>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</p>	<p>Políticas publicadas en la página web</p>	<p>Planeación Comunicaciones</p>	<p>Ocho (8) días después de aprobadas las políticas</p>	<p>100%</p>	<p>Se actualizan en la página web las políticas aprobadas, de acuerdo a las aprobadas con corte abril 25 de 2021. AGUAS DE MALAMBO ha realizado la inclusión en su portal web las políticas adoptadas de manera oportuna, y que pueden ser consultadas por los grupos de interés en la página web institucional https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/quienes-somos/politicas</p>
<p>Subcomponente 4. Monitoreo y revisión</p>	<p>4.1</p>	<p>Monitoreo y revisión del mapa de riesgos de corrupción por parte de los dueños de los procesos</p>	<p>Actualización mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>Planeación</p>	<p>Transcurso de 2021</p>	<p>100%</p>	<p>El seguimiento del Mapa de riesgos de corrupción se realizó con corte a Abril 13 de 2021., y publicado en la página web institucional</p>
<p>Subcomponente 5. Seguimiento</p>	<p>5.1</p>	<p>Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo</p>	<p>Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>Auditoría interna</p>	<p>30/04/2021 31/08/2021 31/12/2021</p>	<p>66%</p>	<p>Mapa de riesgos de corrupción Abril 2021., publicado en la página web https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/plan-anticorruption</p>

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P

VIGENCIA 2021

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Item	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL REALIZAR EL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Avance	Observación/ Comentarios
1	Recepción de reclamo por vía telefónica	Ampliación canales	Actualmente los usuarios deben desplazarse a la oficina de atención al cliente para colocar reclamos	hemos acogido como mejora en la estrategia de racionalización de trámite, implementando y ajustando un esquema de operación necesario para nuestro cliente. Este compromiso se enmarca en un constante interacción con el ejercicio de los derecho de los ciudadanos para mantener acciones transparentes y participativas	Coordinación de servicios (área comercial)	100%	<p>La empresa ha dispuesto accesos en su portal para que los usuarios puedan radicar sus PQR <u>sin desplazarse a la oficina; esta opción dinamiza el proceso y se alinea a contribuir con el cuidado de nuestros clientes / usuarios ante la continuidad de la emergencia sanitaria. Para el segundo cuatrimestre no se ha radicado aun ninguna pqr por este medio, teniendo en cuenta que se está atendiendo de manera presencial.</u></p> <p><u>¿Quieres saber cómo presentar peticiones en Aguas de Malambo?, ingresa al siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=T--415VPfcU</u></p> <p><u>¿Quieres saber cómo presentar recursos en Aguas de Malambo?, ingresa al siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=ULtrvqWV</u></p> <p><u>Aq8</u></p>

2	<p>Pago de la factura via web</p> <p>Ampliación canales</p>	<p>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.</p>	<p>Difundir adecuadamente las alternativas virtuales que ofrece la empresa para el pago de la factura.</p>	<p>comunicaciones</p>	<p>100%</p>	<p>Continuamos con nuestra opciones para el pago de la factura y solicitud de duplicados; disminuyendo así las acciones no solo de desplazamiento sino en la agilidad con la que pueden realizarla. Toda la información puede consultarse en los siguientes link publicados como estrategia de socialización en nuestro portal web.</p> <p>https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=c8uyt-VuPo</p> <p>¿Tienes dudas, inquietudes? Consulta el valor a pagar de tu factura, duplicados, trámites y mucho más en nuestros canales de atención virtual.</p> <p>Recuerda: No necesitas salir de casa, enterate en el siguiente link.</p> <p>https://www.facebook.com/aguasdemalambogrupoeppm/photos/a.113912569211272/819401635329025/?type=3&size=1080%2C1080&fbid=819401635329025&source=12&player_origin=unknown&xts__[0]=68.ARAQIRhzQokZ-SFmNtGA5IUxDb5awUIOOfLN002OxyJ94bmkjiORScV19nZ83U0w9Zlqy_q_99qpTgr4ncNsY3fb5cM-VNlm4HliigQNs0LMaKldGisFY3</p> <p>Factura Web: https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/actualidad/fac</p>
---	---	---	--	-----------------------	-------------	--

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P

VIGENCIA 2021

Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas

Subcomponente	Item	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Avance	Comentarios - Observaciones
	1.1	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2020, publicación en página web.	Informe elaborado, publicado, socializado, y entregado	Planeación	30/04/2021	100%	<p>*El informe de sostenibilidad ya se encuentra elaborado, se presentó para aprobación en la Asamblea General de Socios en marzo del presente año. Se encuentra publicado en la página web.</p> <p>*Informe de Gestión 2020 (https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202021/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%202020%20ok.pdf?ver=2021-04-06-171932-600)</p>
	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	100%	<p>*Se han publicado en la página web todos los informes de gestión que han sido presentados a JD en el 2021.</p> <p>*En nuestro portal, se encuentra a disposición de todos los grupos de interés los informes de gestión y seguimiento, donde se encuentran consolidadas actividades relacionadas con el componente de Rendición de Cuentas. https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestro-gestion/anao-2020</p>

Subcomponente 1.
Información de
calidad y en lenguaje
comprensible

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	100%	Se siguen realizando programas de radio de forma semanal, donde se invita a la ciudadanía a revisar la gestión de la empresa, publicada en un video en nuestra página web. Se realizó rendición de cuentas realizada por el gerente en el mes de marzo
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	100%	* Semanalmente se publica el informativo 'Notas del gerente' donde se comunica semanalmente la gestión realizada. * Se publica el informe de gestión mes a mes en la página web para su consulta. "Durante el primer cuatrimestre del año se ha realizado la respectiva divulgación al personal adscrito a la filial a través de las publicaciones en las carteleras mensuales en la distintas sedes, se utilizan también medios electrónicos como correo, WhatsApp de los informes sobre la gestión realizada en la empresa
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	100%	Se ha publicado la gestión de la empresa en las redes sociales facebook y twitter

<p>Subcomponente 2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	2.1	<p>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).</p>	Encuentros/eventos con grupos de interés	Gestión Social - Contratación	31/12/2021	100%	<p>Se continúan con las reuniones con líderes y representantes de JAC, para informar sobre diferentes temas, además se realizan las socializaciones en los sectores a intervenir con proyectos sobre ampliación de redes de acueducto para mejorar la prestación del servicio y aumentar la continuidad de este mismo. Se continúan con las reuniones de los líderes de los sectores subnormales, alcaldía municipal y gobernación, con el fin de hacer seguimiento al proyecto. Se realizan reuniones con representantes de JAC, para informar sobre el recaudo del sector y organizar jornada comercial para ofrecer los beneficios de los planes de</p>
	2.2	<p>Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.</p>	Encuentros/eventos con grupos de interés	Gestión social	31/12/2020	100%	<p>Se realiza acompañamiento a las jornadas comerciales, aprovechando estos espacios para socializar a la comunidad en general por medio de charlas y actividades lúdicas a los niños sobre temas de: conoce tu factura, cuidado del medio ambiente y uso racional del agua. por medio de una charla sobre liderazgo se celebra el día del vocal de control.</p>
	3.1	<p>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.</p>	Publicación de tips en carteleras y correo	Comunicaciones	31/12/2021	100%	<p>Se compartió cartelera del mes de abril información sobre qué es rendición de cuentas y su importancia</p>
<p>Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de</p>							

<p>la rendición y petición de cuentas</p>	<p>3.2</p>	<p>Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas que la empresa defina.</p>	<p>Consultas realizadas</p>	<p>Comunicaciones</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>100%</p>	<p>Se consultó a través de redes sociales la información que los grupos de interés quisieran que tratáramos en la rendición de cuentas</p>
<p>Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>4.1</p>	<p>Divulgación en páginas web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control</p>	<p>Rendiciones de cuenta publicadas</p>	<p>Gerencia- Comunicaciones</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>100%</p>	<p>En la página web se publica la información requerida por entes de control: estados financieros, MIPG, Plan anticorrupción, contratos, Plan de compras, gestión, sostenibilidad</p>

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P

VIGENCIA 2021

Componente 4: Estrategia de Atención al Ciudadano

Subcomponente	Item	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Avance	Comentarios - Observaciones
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	100%	La filial cuenta con procedimientos homologados del proceso de Atención Clientes, lo anterior permite que se realicen las actualizaciones de manera oportuna y con la socialización a los colaboradores del área para su aplicación en las actividades que se ven modificadas.
	1.2	Reuniones semanales para análisis de los procesos (comité técnico comercial)	Reunión semanal	Comercial Operación y mantenimiento	Transcurso 2021 (Permanente)	100%	Se evidencia cumplimiento en cuanto a la realización de las reuniones del Comité técnico comercial
	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	100%	Se socializa en la pagina web de la filial, el informe que contiene los resultados de los reclamos resueltos en primera contacto. Para el periodo evaluado se atendieron con solución para temas de facturación 1.955 solicitudes.

Subcomponente 2.

Fortalecimiento de los canales de atención	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	100%	La información que envían los diferentes procesos y requiere ser publicada se sube en los tiempos : https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/-notificaciones-por-aviso , https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestro-a-gestion/gestion-con-transparencia/ano-2021 Se reciben actualizaciones sobre la ejecución de los procedimientos mediante boletines emitidos desde EPM, a la fecha no se evidencia la documentación en la empresa de dichas actualizaciones.
	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	100%
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Actualización normativa (gestión comercial)	Normograma actualizado	Coordinación de servicios	31/12/2021	100%	Se evidencia cumplimiento de la actividad
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Coordinación de servicios (atención a clientes)	31/12/2021	100%	La filial cuenta con mecanismos que permiten las estadísticas mensuales del comportamiento del total de las PQR atendidas
	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	0%	Por motivos de la emergencia por COVID-19 esta actividad se ha venido postergando, se planea ejecutarla se forma semestral esperando que las condiciones sanitarias mejoren para poder acceder a los usuarios sin exponer su salud y la de nuestros colaboradores

		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	100%	Publicación de tarifas en medio de comunicación masivo, el día 8 de febrero de 2021, y expedición de resolución R-2020-00100-00020, por medio de las cuales se establecieron condiciones temporales de financiación de las obligaciones pecunarias a favor de Aguas de Malambo
Subcomponente 5. Relacioamiento con el ciudadano	5.1	Satisfacion 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	0%	No se evidencia cumplimiento de la actividad	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P

VIGENCIA 2021

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Item	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Avance	Comentarios - Observaciones
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	100%	*Se encuentra publicado en la página web. *La empresa publico el informe de gestión 2020, el cual puede ser consultado en el portal institucional. https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documents/Pagina%20web%202021/Informe%20de%20gesti%C3%B3n%202020%20ok.pdf?ver=2021-04-06-171932-600
	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	100%	El plan de compras se encuentra publicado en la página web
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	30/04/2021 30/08/2021 31/12/2021	100%	La unidad de cumplimiento reporta a la Auditoría Interna de Aguas de Malambo sobre la radicación de denuncias para su gestión mediante trabajos especiales de auditoría, el reporte de estas denuncias es emitido de forma trimestral

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	60%	<p>La empresa mantiene actualizado un inventario de registro de datos, que detallan el nombre, descripción, idioma, medio, formato y estado cumplimiento con los estándares establecidos por el Ministerio Público y con aquellos dictados por el Archivo General de la Nación. Las acciones de homologación se encuentra descrita en el Acuerdo de Gobierno CT-2013-002297 con vigencia hasta el 31/12/2022. A la fecha de este primer cuatrimestre nos encontramos finalizada las encuestas de producción documental para la constitución de las Tablas de Retención Documental – TRD- y los</p>
		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	100%	<p>Se implementó la firma electrónica en el aplicativo, de conformidad a las aprobaciones de la alta gerencia de acuerdo a la tipología de generación del documento y el area facultada para su elaboración.</p>
		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	0%	<p>Se requiere ajuste del plan anticorrupción 2021, el seguimiento debe ser semestral por tanto no debería corte cuatrimestral, la actividad no presenta avances a la fecha pero es una actividad en tiempo para su ejecución.</p>
		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	100%	<p>La página web se actualizó con la información de requisitos mínimos que deben estar publicados en la página web para lo cual se abrió un espacio dedicado al tema en el sitio web https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica</p>

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	70%	Se evidencia cumplimiento parcial de la actividad
	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	66%	Una vez se publique el primer seguimiento se invitará a los grupos de interés a consultarlos
Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información pública	5.2	Publicar 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	100%	El esquema de publicación de información, adoptado por la empresa contiene todos los criterios de registros que pueden consultarse en portal https://www.grupo-epm.com/site/aguasdelalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica/medios-ideoeos-para-solicitud-de-informacion-publica , donde se han publicado los medios idóneos para solicitud de información pública. La empresa cuenta con el Índice de información clasificada y reservada: Se mantiene un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados, con el fundamento constitucional o legal, excepción total o parcial, fecha de calificación y plazo de calificación o reserva.