



FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia: 2023
Fecha de Publicación: 31/08/2023

Table with 10 columns: Subcomponentes - procesos, Actividades, Meta o Producto, Indicadores, Responsable, Fecha Programada, Actividades cumplidas, % de avance, Evidencia / soporte, Observaciones. It details various anti-corruption and citizen service processes.



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE BIENES

Table with 2 columns: Nombre de la entidad (Aguas de Malambo S.A. E.S.P.), Sector Administrativo (Empresa de servicios públicos), Departamento (Albírico), Municipio (Malambo).

Main table with 10 columns: N°, Nombre del trámite, proceso o procedimiento, Tipo de racionalización, Acción, Especificación de la situación actual, Descripción de la actividad a realizar, Fecha, Actividades cumplidas, % de avance, Evidencia / soporte, Observaciones. It lists 7 specific rationalization activities.



MATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P**
 Vigencia: **2023**
 Fecha de Publicación: **31/08/2023**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 2			
Componente 3: Rendición de cuentas						Fecha de seguimiento: 31/08/2023			
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades cumplidas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Desarrollar jornadas de acercamiento con la comunidad, para reforzar relacionamiento, incrementar confianzas, y atención personalizada.	Intervención en barrios donde se desarrollan proyectos con recursos AIC.	56 jornadas	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	Se realizaron 67 jornadas bariales personalizadas y grupales para socializar proyectos en sectores a intervenir.	44%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
	Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio	Plan de educación con enfoque social	Publicación infantil: 14 Instituciones Educativas y lúdicas con los niños de los.	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	Se desarrollaron 18 jornadas, con temas asociados a Acceso y compatibilidades / Agua y Biodiversidad	44%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
	Elaborar Informe de Sostenibilidad 2021 bajo estándares G8	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	N/A	Erika Barrios	1/04/2022	Publicado en la página web de la empresa.	100%	https://www.guao.com.co/informacion-transparencia https://www.grupopem.com/legadademalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/ano-2023	se evidencia cumplimiento en el menu nuestra gestion, submenu gestion con transparencia en siguiente link https://www.grupopem.com/legadademalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/ano-2023
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés	Consolidación de los planes de relacionamiento construido por los diferentes procesos en su interacción con los GI	N/A	Erika Barrios	31/03/2022	Se cuenta con un plan de relacionamiento.	100%	Presentación JD 207	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
	Realizar seguimiento al plan de relacionamiento	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan 90%	Erika Barrios	Enero a diciembre	En la JD 207 se socializaron los resultados del seguimiento del primer semestre.	44%	Presentación JD 207	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
	Emissiones de programas de radio y cuñas radiales	Generar cercanía y brindar información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.	# de emisiones y cuñas radiales	Erika Barrios	Enero a diciembre	Al cierre del mes de julio, se han realizado 740 cuñas radiales, a través de los contratos suscritos con el objeto: DIFUSIÓN A TRAVÉS DE RADIO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL ÁREA OPERATIVA Y COMERCIAL DE AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.	100%	Informe Administración de contrato.	se encuentra el soporte en los números de contratos OC 2023-8652, OC 2023-8667, OC 2023-8695
	Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.	Rendición de cuenta	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Erika Barrios	31/12/2022	Se generaron 7 espacios a través de la Junta Directiva con el Alcalde del municipio, y 8 espacios de comités de seguimiento a los proyectos y un espacio con secretario de planeación desde Gestión social	44%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	Mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	8 Mesas de trabajo con líderes comunitarios, con puntos comunes de concientización o soluciones de sus problemáticas buscando impactar positivamente a las dos partes	44%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
	Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	Encuentros con líderes, mesas de trabajo, jornadas bariales	44%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
	Participación en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo.	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Erika Barrios	Enero a diciembre	En este primer semestre no se ha recibido citación por parte del Concejo de Malambo.	44%		
	Socializar los resultados de la vigencia ante el Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionistas	Asambleas Ordinarias / Extraordinarias	Erika Barrios	1/04/2022	Cumplida	100%	Acta de Asamblea, vigencia 2022	
Encuentro con Proveedores y Contratistas	Boletines informativos y en caso de que se tenga recursos se realizarán eventos	Boletín para proveedor es 'En contacto'.	Geiselda Peña Erika Barrios	Enero a diciembre	Mesas de interacción que identificaron brechas a cubrir para participar en procesos de convocatoria para adquisiciones de bienes y servicios. Se han realizado 2 Publicaciones de boletines durante el primer semestre, logrando una mayor comunicación.	44%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Publicar en medios los informes de la gestión 2022	Publicaciones realizadas	Divulgación en páginas web	Erika Barrios	Enero a diciembre	Realizada con transmisión en vivo simultánea por el Canal Metropolitano de Municipio, y Facebook de Aguas de Malambo y el Canal	100%	Evidencia en redes sociales (Facebook)	https://fb.watch/h37uqgk7mbpsid1-B514
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Divulgación en páginas web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control	Rendiciones de cuenta publicadas	Divulgación en páginas web	Auditor Interno Erika Barrios	Enero a diciembre	Realizada con transmisión en vivo simultánea por el Canal Metropolitano de Municipio, y Facebook de Aguas de Malambo y el Canal	44%	Evidencia en redes sociales (Facebook)	https://fb.watch/h37uqgk7mbpsid1-B516



MATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**
 Vigencia: **2023**
 Ubicación: **31/08/2023**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 2			
Componente 4: Servicio al ciudadano						Fecha de seguimiento: 31/08/2023			
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades cumplidas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Mantener y/o fortalecer la estructura organizacional con los equipos de trabajo en los Canales presenciales y Soporte Clientes a través de líneas de contacto para garantizar la atención de todas las requerimientos de los usuarios	Facilitar oficinas de atención a usuarios de acuerdo a la estructura organizacional y canales de atención	Dimensiónamiento de los requerimientos normativos en Canales Presenciales, Soporte Clientes y líneas de atención	Ronald Jimenez Patricia Solo	31/12/2023	Se cuenta con el equipo de atención clientes, de acuerdo con el dimensionamiento y los requerimientos normativos que le aplican.	100%	Estructura organizacional del equipo de atención	la empresa cuenta con una oficina de atención clientes, con canales de atención verbal, escrito, el medio telefónico por la línea 018000518196.
	Fortalecimiento y promoción ante nuevos usuarios de medios digitales para formular peticiones, quejas, reclamos o recursos	Impulsar el uso de medios virtuales como correo electrónico, página web, videos didácticos que faciliten la comunicación e interacción entre empresa y usuarios	Estadísticas de uso de los canales u medios digitales	Ronald Jimenez Erika Barrios	31/12/2023	Se realizan publicaciones con invitación de acceso a los medios digitales, que le permiten mantener contacto con la empresa y atender las solicitudes.	100%	https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/	se cuenta con pagina principal donde se publican acceso a la información pública.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar Mecanismo de QAR afento a DDHH	Implementar acciones derivadas del diseño del canal afento en DDHH	Ejecución de 3 hitos: - Socializar acciones a implementar e a ruta de trabajo con las áreas involucradas - Implementar acciones derivadas - Realizar difusión del mecanismo con los CI	Rosa Rodriguez Erika Barrios	31/12/2023	El 27 de junio se realiza conjuntamente con Gestión Social socialización sobre temas de derechos humanos y la política de sostenibilidad, un espacio digital a todos los colaboradores de la empresa.	100%	Correo de invitación, listado de asistencia.	se cuenta soportes asistencia y fotos
	Acceso a la información	Publicar en la página de Aguas de Malambo la información relevante en materia de L14 de 1994, contratación y Acceso a la información Pública.	Documentación publicada en la página web	Erika Barrios Giselda Peña	31/12/2023	Cumplido, se encuentra publicado el plan de contratación para la vigencia 2023.	100%	https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/PRC38A1/gn020web/2023/2023/Plan-compras-2023.pdf	
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementación de cursos asociados a la prestación del servicio y normatividad asociada	Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano que integran los equipos de trabajo de atención ofreciendo un servicio con calidad	Capacitaciones realizadas	Dary Tabares	31/12/2023	El mes de septiembre se dio inicio a la Lección aprendida y victorias tempranas con el Área de Gestión Comercial – Transacción Capacitación en que es y que hacer en caso de accidente de trabajo Capacitación en seguridad vida y actores de la vida Capacitación migración versión 7 a 8 del aplicativo OPEN Adicional a ello me encuentro en la gestión con la caja de compensación de unas capacitaciones en trabajo en equipo y atención al cliente. Para el día 18 de septiembre se viene programado capacitación de la línea	40%	Listado de asistencia y fotos	se cuenta con soportes de asistencia y fotos
	Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	Actividades ejecutadas de aprendizaje	Ronald Jimenez Dary Tabares	31/12/2023		0%	No se tiene soporte	Dentro de los tiempos para el cumplimiento.
	Aplicación e encuestas deatisfacción para conocer la experiencia del usuario en la oficina de atención clientes.	Mejorar la experiencia de los usuarios en los momentos en donde interactúa con la empresa con el fin de contribuir a la satisfacción y fidelización	Aplicación de 100 encuestas de Experiencia a / año	Ronald Jimenez Patricia Solo	Enero a diciembre	Se vienen aplicando encuestas de satisfacción, a través de EMEICO realizadas a través del IVR de la línea, resultados que nos hacen llegar de manera mensual.	44%	Se adjunta archivo encuestas de febrero, abril, julio.	se viene soportes de las encuestas realizadas por el contactista Emeico a través de la línea 018000518196
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Seguimiento Proceso de Homologación Atención Clientes y verificación	Continuidad en la actualización de los procedimientos internos administrativos asociados a la atención peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, (PQR) y su verificación asegurando el cumplimiento a la regulación en servicios públicos domiciliarios	Actualizaciones realizadas en los procedimientos	Ronald Jimenez Patricia Solo	31/12/2023	Se vienen realizando capacitación para fortalecer el proceso de atención al cliente. En este primer semestre se ha concentrado en el nuevo aplicativo Open V8, que ha sumado beneficios para el proceso.	88%	Se adjuntan correos que soportan las fechas de capacitación.	se evidencia soportes de capacitación de migración de la versión 7 a versión 8 del aplicativo OPEN
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Cercanía	6 Actividades de Cercanía	Erika Barrios	Febrero a Diciembre	Se vienen desarrollando actividades de cercanía con los clientes, utilizando las jornadas barriales.	44%	Seguimiento al Plan de Relacionamiento
Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad		Mesas de trabajo	14 Mesas de trabajo realizadas en el año	Erika Barrios Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	A la fecha se llevan 8 mesas con líderes comunitarios, atendiendo solicitudes de la comunidad.	44%	Seguimiento al Plan de Relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad		Capacitaciones (presenciales y virtuales didácticos,contadores de vistos)	10.000 usuarios beneficiados	Rosa Rodriguez Erika Barrios	Enero a diciembre	A través de las redes sociales, boletines y reflexos en los medios se logran mayor incidencia en los clientes y comunidad de como estamos más cerca de ellos.	44%	Seguimiento al Plan de Relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023
Espacios de interacción con Vocales de control social		Mesas de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodriguez Erika Barrios	Enero a diciembre	Se han realizado mesas de trabajo de los vocales, los cuales han sido citados frente a modificación de las tarifas de Acreducto y Alcantarillado.	44%	Seguimiento al Plan de Relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD del 28 de julio de 2023

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**
 Vigencia: **2023**
 Fecha de Publicación: **31/08/2023**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 2			
Componente 3: Transparencia y Acceso de la Información						Fecha de seguimiento: 31/08/2023			
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades cumplidas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compra y Contratación"	Plan de Compras y Contratación	Informe de seguimiento a al Plan de compras y contrataciones	Griselida Peña	Trimestralmente abril, julio, oct., enero	Se han realizado seguimiento al plan de compras, con acompañamiento del Profesional Cobeno de Suministro - Dirección Planeación y Gestión. El resultado de seguimiento se consolidó en el Informe de gestión.	66%	Campaña electrónica y cartilla de acceso	con apoyo del grupo epm, se viene realizando seguimientos mensuales al plan de compras
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los trabajadores del equipo de canales presencial en Ley de Transparencia y acceso a la información pública	Capacitación del 100% de los equipos de canales presenciales en Ley de Transparencia y acceso a la información pública	# de trabajador es capacitados así # de trabajador es equipos canales presenciales	Patricia Solo Karen Ramirez	31/12/2023	En proceso	0%	no cuenta con evidencia	se encuentra dentro de los tiempos para darte cumplimiento
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información	Publicar las actuaciones sobre los documentos de gestión de la información.	Programa de Gestión Documental (PGD), Esquema de Publicación de Información Clasificada y Reservada.	N/A	Lays Evertz	31/12/2023	Se encuentra en nuestra página Web el esquema de publicación de información.	100%	https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica	se viene fortaleciendo la parte de gestion documental leido en cuenta la Ley 594 de 2020
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Promover contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos producidos así 5 en medios promovidos	Erika Barrios	31/12/2023	Se desarrollan con personal de comunicaciones, se han realizado aproximadamente 6 contenidos divulgados en las redes sociales (Facebook)	100%	Publicaciones en redes sociales	Se relacionan enlaces de publicaciones: https://www.facebook.com/watich/iv=1318214078723264 https://www.facebook.com/aguasdemalamboepm/videos/129834298415580/ https://www.facebook.com/watich/iv=1644957667260783 https://www.facebook.com/aguasdemalamboepm/videos/122899361405419/ https://www.facebook.com/aguasdemalamboepm/videos/1622028234981258/ https://www.facebook.com/aguasdemalamboepm/videos/174413048084463/ https://www.facebook.com/aguasdemalamboepm/videos/174413048084463/
	Plan de Acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Malambo	Construcción de una guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con la comunidad Malambo a través de los líderes.	Plan de acción	Rosa Rodriguez Erika Barrios	31/12/2023	En proceso	0%	no cuenta con evidencia	se encuentra dentro de los tiempos para darte cumplimiento
	Inclusión de acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios a través de la señalética en braille y lenguajes de señas	Señalización accesible para personas con discapacidad.	Plan de acción Contenido s audiovisuales con lenguaje inclusivo	Erika Barrios	31/12/2023	Realizamos acercamiento con la Dirección de Extensión de la Universidad del Norte, y se viene organizada la primera reunión para validar posibilidad de convenio de apoyo para el desarrollo de esta actividades el día 3 de mayo.	30%	se viene como evidencia correo electrónico, fotos	se inicio acercamiento con la Universidad del Norte, para avanzar en acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios con algún tipo de discapacidad.
Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web, dando cumplimiento resolución 1519. Estándares de publicación y divulgación de la información	Contar con los criterios técnicos y funciones definidos en los anexos 1, 2, 3 y 4.	Cumplir con el 100% de los requisitos específicos en la resolución	Erika Barrios Karen Ramirez	Anexo 1: 31/12/2023 Anexo 2, 3 y 4: 31/03/2023	Publicada de acuerdo a los criterios normativos para el manejo del acceso a la información pública.	100%	https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica	se cuenta con link https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Solicitar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	Publicación del 100% de los informes de acceso con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información	# de informes publicados / # de informes que se deben publicar	Erika Barrios Karen Ramirez	Trimestralmente abril, julio, oct., enero	En la validación trimestral, no se han tenido solicitudes de información pública.	100%	https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica	se cuenta con link https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestro-gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica

WALTER DARIO MORENO CARMONA
 GERENTE
 AGUAS DE MALAMBO

