

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	Aguas Nacionales EPM
Vigencia	2020
Fecha publicación	2-ene-20

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1 Política de Administración de Riesgos	Aprobación de política	Junta Directiva	Acta 143 de 2014
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM	Junio - Julio de 2020
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgación a grupos de interés del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de Aguas Nacionales EPM.	Divulgación por la página web	Planeación - comunicaciones	Febrero de 2020
	3.2 Presentación a la Junta Directiva	Divulgación del mapa de riesgos anticorrupción	Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM	De acuerdo con la agenda típica de la JD
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4 Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos anticorrupción por parte de los dueños de los procesos y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente	Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM	De acuerdo con la programación de las revisiones de los procesos
Subcomponente 5 Seguimiento	5 Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos anticorrupción	Informe de seguimiento	Auditoría Interna	De acuerdo con el plan anual de auditoría
Componente 2: Estrategia Antitramites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1 Identificación de nuevos trámites, OPA y servicios asociados,	Tramite y OPA implementado y registrado en la página del SUIT	Comercial	Junio de 2020
Subcomponente 2 Priorización de trámite	2 Revisión de trámites y OPA (analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo).	Tramites y OPAs priorizados	Comercial	Junio de 2020
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3 Atención virtual	Implementación de formulario digital con el fin de ampliar la atención a los usuarios	Comercial	Diciembre de 2020
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar informe de sostenibilidad	Informe publicado en portal web	Comunicaciones	Segundo trimestre
	1.2 Producir contenidos actualizados y oportunos para los diferentes grupos de interés (Página web).	Páginas web actualizadas con información de los proyectos	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2 Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que realiza la empresa	Espacios de diálogo con la comunidad	Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2020
Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3 Evaluación con los diferentes grupos de interés de la socialización que realiza la empresa	Evaluación tabulada que permita mejorar la socialización	Comunicaciones	Octubre - Diciembre de 2020
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1 Reuniones mensuales para el análisis del proceso	Resolver inquietudes y revisar los indicadores	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2 Acceso a la información: realizar depuración, actualización y validación de los contenidos y la información de temas comerciales que se publica en la página web.	Documentación publicada en las páginas web	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020
	3 Divulgar los canales de atención que la empresa tiene para atender los requerimientos de la ciudadanía	Cientes y/o usuarios con conocimiento de los canales	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020
Subcomponente 3 Talento Humano	4 Realizar capacitaciones (2) al personal de servicio al cliente con el fin de garantizar las respuestas oportunas y de fondo	talleres y lista de asistencia	Comercial	Abril - Octubre de 2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	5.1 Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020
	5.2 Actualización normativa	Actualización de documentos	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	6 Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	Encuesta de satisfacción del cliente	Comercial	Diciembre de 2020
Componente 5: Transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Publicación de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co e integración con el portal de datos abiertos de la Alcaldía de Medellín - MEDATA	Disposición de datos abiertos e integración con Medata (Alcaldía de Medellín)	Comunicaciones	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3, CuaTrim 4
	1.2 Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Información actualizada en la web	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2 Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dando cumplimiento a las directrices del Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 (capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva)	Solicitudes de información pública atendidas dando cumplimiento a la normatividad aplicable	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2020
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3 Revisión de las páginas web como instrumento de publicación de la información	Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada	Todas las áreas	Enero - Diciembre de 2020
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4 Revisión y ajuste de accesibilidad a las páginas web	Páginas web con mayor accesibilidad	Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5 Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Informe de solicitudes de acceso a información	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2020