

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Vigencia	Aguas Nacionales EPM 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	SEGUIMIENTO A ABRIL 30 DE 2020	SEGUIMIENTO A JULIO 30 DE 2020
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1 Política de Administración de Riesgos	Aprobación de política	Junta Directiva	Acta 143 de 2014	En el Subcomponente 1 correspondiente a La política de administración de Riesgos fue aprobada el 2 de diciembre de 2014 Acta No. 143 de Junta Directiva. La gestión integral del riesgo, se hace a través de la guía metodológica con el acompañamiento de la Gerencia Integral del riesgo	En el Subcomponente 1 correspondiente a La política de administración de Riesgos fue aprobada el 2 de diciembre de 2014 Acta No. 143 de Junta Directiva. La gestión integral del riesgo, se hace a través de la guía metodológica con el acompañamiento de la Gerencia Integral del riesgo
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	La actualización se tiene programada para el segundo semestre la cual se hará de acuerdo a las guías metodológicas y normas establecidas para ello, con el acompañamiento de la Gerencia Integral del riesgo del grupo EPM.	En el mes de agosto quedan actualizados los mapa de riesgos de Aguas Claras y Aguas del Atrato
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	Una vez surtida la etapa de construcción conjunta por parte de empleados y comunidad del Plan anticorrupción de conformidad con lo establecido en la Ley 1474, se procedió con la publicación en la Página Web de la empresa Aguas Nacionales. <a href="https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/Transparencia%20y%20Acceso/6.%20Planeaci%C3%B3n/Plan%20anticorrupti%C3%B3n%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%202020v1.pdf?ver=2020-01-21-134448-930">https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/Transparencia%20y%20Acceso/6.%20Planeaci%C3%B3n/Plan%20anticorrupti%C3%B3n%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%202020v1.pdf?ver=2020-01-21-134448-930</a> .	Una vez surtida la etapa de construcción conjunta por parte de empleados y comunidad del Plan anticorrupción de conformidad con lo establecido en la Ley 1474, se procedió con la publicación en la Página Web de la empresa Aguas Nacionales. <a href="https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/Transparencia%20y%20Acceso/6.%20Planeaci%C3%B3n/Plan%20anticorrupti%C3%B3n%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%202020v1.pdf?ver=2020-01-21-134448-930">https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/Transparencia%20y%20Acceso/6.%20Planeaci%C3%B3n/Plan%20anticorrupti%C3%B3n%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano%202020v1.pdf?ver=2020-01-21-134448-930</a> .
	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	A la fecha no se ha presentado a la Junta, toda vez aún no se ha realizado la actualización del mapa de Riesgos, una vez surtida la actualización se procederá con la presentación a la Junta Directiva.	De acuerdo a la agenda típica de la Junta Directiva, esta será pretnada en el mes de Agosto .
Subcomponente 4 Monitorio 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	Dado que no se ha presenado ningún evento que materialice el riesgo de corrupción, no se ha realizado la revisión hasta la fecha, este hara parte de la revisión del mapa de riesgos a realizarse en el segundo semestre.	Se esta adelantando la revisión de los diferentes mapas de riesgos, los cuales se tiene programa terminar para el mes de agosto, tanto para Aguas Claras como para Aguas del Atrato.

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	En las Auditorías realizadas de acuerdo al plan de auditorías, se ha analizado el riesgo de corrupción sin que se evidencia la materialización del mismo y encontrando efectivos los controles establecidos para el mismo.	En las Auditorías realizadas de acuerdo al plan de auditorías, se ha analizado el riesgo de corrupción sin que se evidencia la materialización del mismo y encontrando efectivos los controles establecidos para el mismo.
<b>Componente 2: Estrategia Antitramites</b>							
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>		
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	Al 30 de abril no se han identificado nuevos trámites. A la fecha se tienen 14 trámites registrados en el SUIT	Al 31 de julio no se han identificado nuevos trámites. se tienen 14 trámites registrados en el SUIT
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	Se encuentra en proceso	Se encuentra en proceso
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	Desde el 25 de marzo la atención de las PQR se realiza de forma virtual y telefónicamente para lo cual, se han implementado los respectivos formularios de acuerdo al trámite requerido, formatos que aun deben ser objeto de ajustes.	Dada la contingencia del covid 19 a partir del 25 de marzo la atención de las PQR se realiza de forma virtual y telefónicamente para lo cual, se han implementado los respectivos formularios de acuerdo al trámite requerido, formatos que aun deben ser objeto de ajustes.
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>							
<b>Subcomponente</b>		<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>		
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar informe de sostenibilidad	Informe publicado en portal web	Comunicaciones	Segundo trimestre	La empresa elaboró y presentó a la Asamblea General en el mes de marzo el informe de Sostenibilidad sobre la gestión realizada por el la Empresa Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P durante la vigencia 2019, el cual una vez aprobado fue publicado en la Página Web <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/</a> .	La empresa elaboró y presentó a la Asamblea General en el mes de marzo el informe de Sostenibilidad sobre la gestión realizada por el la Empresa Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P durante la vigencia 2019, el cual una vez aprobado fue publicado en la Página Web <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/</a> .
	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	La oficina de comunicaciones realiza la actualización de los contenidos de la página web, una vez se generen los eventos, noticias o comunicados, garantizando la información oportuna y veraz para los diferentes grupos de interés.	La oficina de comunicaciones realiza la actualización de los contenidos de la página web, una vez se generen los eventos, noticias o comunicados, garantizando la información oportuna y veraz para los diferentes grupos de interés.

<p>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	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	A través de diferentes canales de comunicación la empresa socializa su gestión. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=6HM7JSPAkY8&amp;feature=emb_title">https://www.youtube.com/watch?v=6HM7JSPAkY8&amp;feature=emb_title</a> .	<p>Todo lo que se publica sobre nuestros proyectos se realiza en las redes oficiales de EPM y en nuestro portal web. Por Aguas del Atrato, al ser un proyecto con una prestación de servicios públicos a los usuarios en Quibdó, estos cuentas con sus propios canales y redes sociales para mantenerse en contacto e informar a la comunidad sobre las novedades en la empresa y en el Servicio. <a href="https://www.facebook.com/AguasdelAtratoOficial/">https://www.facebook.com/AguasdelAtratoOficial/</a> <a href="https://www.epm.com.co/site/home/situacion-de-olores-ptar-aguas-claras">https://www.epm.com.co/site/home/situacion-de-olores-ptar-aguas-claras</a> <a href="https://twitter.com/EPMestamosahi/status/1284158652321079296">https://twitter.com/EPMestamosahi/status/1284158652321079296</a> <a href="https://www.facebook.com/epmestamosahi/">https://www.facebook.com/epmestamosahi/</a> <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/</a></p>
<p>Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	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	Se tabularon las encuestas realizadas durante el primer trimestre. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/images/archivos/nuestra_gestion/Cuentas/Tabulaci%C3%B3n_Encuesta_rendici%C3%B3n_de_cuentas_2019.pdf">https://www.aguasdelatrato.com/portal/images/archivos/nuestra_gestion/Cuentas/Tabulaci%C3%B3n_Encuesta_rendici%C3%B3n_de_cuentas_2019.pdf</a> .	Se tabularon las encuestas realizadas durante el primer trimestre. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/images/archivos/nuestra_gestion/Cuentas/Tabulaci%C3%B3n_Encuesta_rendici%C3%B3n_de_cuentas_2019.pdf">https://www.aguasdelatrato.com/portal/images/archivos/nuestra_gestion/Cuentas/Tabulaci%C3%B3n_Encuesta_rendici%C3%B3n_de_cuentas_2019.pdf</a> .
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>							
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>		
<p>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	1	Reuniones mensuales para el análisis del proceso	Resolver inquietudes y revisar los indicadores	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020	Se realizaron tres reuniones con el personal de atención al cliente a fin de resolver las inquietudes más reiteradas.	Se realizaron tres reuniones con el personal de atención al cliente a fin de resolver las inquietudes más reiteradas.
<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	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	Se ha realizado de forma periódica la depuración de la información de los temas comerciales en la página Web. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html#2018">https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html#2018</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/tarifas-de-servicios.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/tarifas-de-servicios.html</a>	Se ha realizado de forma periódica la depuración de la información de los temas comerciales en la página Web. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html#2018">https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html#2018</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/tarifas-de-servicios.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/tarifas-de-servicios.html</a>
	3	Divulgar los canales de atención que la empresa tiene para atender los requerimientos de la ciudadanía	Clientes y/o usuarios con conocimiento de los canales	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020	Se divulgan los canales de atención a través de las redes sociales, reverso de la factura y la página Web. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/">https://www.aguasdelatrato.com/portal/</a>	Se divulgan los canales de atención a través de las redes sociales, reverso de la factura y la página Web. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/">https://www.aguasdelatrato.com/portal/</a>

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	A la fecha se ha realizado una capacitación en el tema relacionado con Respuesta a las PQR.	A la fecha se ha realizado una capacitación en el tema relacionado con Respuesta a las PQR.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	5.1	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020	Se tiene el registro de las PQR mensuales publicado en la página Web y en el informe de Junta Directiva, se incluye análisis de los principales cambios. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas-2.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas-2.html</a>	Se tiene el registro de las PQR mensuales publicado en la página Web y en el informe de Junta Directiva, se incluye análisis de los principales cambios. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas-2.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas-2.html</a>
	5.2	Actualización normativa	Actualización de documentos	Comercial	Febrero - Diciembre de 2020	Los documentos del proceso están actualizados, además, es de conocimiento del personal de atención al cliente, la normativa en torno al COVID-19.	Los documentos del proceso están actualizados, además, es de conocimiento del personal de atención al cliente, la normativa en torno al COVID-19.
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	La encuesta está programada para realizarse en el mes de diciembre del 2020.	La encuesta está programada para realizarse en el mes de diciembre del 2020.
<b>Componente 5: Transparencia y acceso a la información</b>							
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>		
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> e integración con el portal de datos abiertos de la Alcaldía de Medellín - METADATA	Disposición de datos abiertos e integración con Metadata (Alcaldía de Medellín)	Comunicaciones	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3, CuaTrim 4	Se tenía establecido para el primer trimestre, pero dada la situación actual de pandemia se aplaza para el segundo trimestre.	Se están realizando la verificación para establecer la información que de acuerdo a nuestra naturaleza debe ser publicada. Y se solicitó la creación del usuario.
	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	Se actualiza de acuerdo a los requerimientos de cada una de los líderes de los procesos.	Se actualiza de acuerdo a los requerimientos de cada una de los líderes de los procesos.
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	A la fecha no se han recibido solicitudes de acceso a información pública, solo de los entes de control a los cuales se les ha dado respuesta en los tiempos establecidos.	A la fecha no se han recibido solicitudes de acceso a información pública, solo de los entes de control a los cuales se les ha dado respuesta en los tiempos establecidos.
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	Los responsables deben revisar y actualizar las páginas web de la empresa. Como control se cuenta con un recordatorio en el Outlook	Los responsables deben revisar y actualizar las páginas web de la empresa. Como control se cuenta con un recordatorio en el Outlook
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	comunicaciones tiene como función actualizar permanentemente las páginas web de la empresa con la información que le envían los responsables	comunicaciones tiene como función actualizar permanentemente las páginas web de la empresa con la información que le envían los responsables
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	A la fecha no se han recibido solicitudes de acceso a información pública.	A la fecha no se han recibido solicitudes de acceso a información pública.