

CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Vigencia: Fecha publicación:		Aguas Nacionales EPM 2022 4-ene-23						
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 30 de abril del 2022	Seguimiento 31 de Agosto del 2022	Seguimiento 31 de diciembre del 2022	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Política de Administración de Riesgos	Aprobación de política	Junta Directiva	Acta 143 de 2014	Nota: la política de riesgos fue aprobada por la JD Acta 143 de 2014, se encuentra publicada en la página web de AN, en los procesos de inducción del personal se muestran las políticas y se insentivan a que sean leídas para mayor entendimiento	Nota: la política de riesgos fue aprobada por la JD Acta 143 de 2014, se encuentra publicada en la página web de AN, en los procesos de inducción y reintroducción del personal se muestran las políticas y se insentivan a que sean leídas para mayor entendimiento	La política de riesgos fue aprobada por la JD Acta 143 de 2014, se encuentra publicada en la página web de AN, en los procesos de inducción y reintroducción del personal se muestran las políticas y se insentivan a que sean leídas para mayor entendimiento
	1.2	Actualización de política de administración de riesgos según las disposiciones de la EPM matriz	Política de Administración de Riesgos revisada y ajustada de ser necesario	Planeación	De acuerdo con las fechas de revisión y actualización de EPM	A la fecha no se cuenta con actualización de la política de riesgos	A la fecha no se cuenta con actualización de la política de riesgos	A la fecha no se cuenta con actualización de la política de riesgos
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de AN	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de AN	Planeación	Enero 31 de 2022	El mapa de riegos de encuentra publicado en: https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgo%20de%20Corrupci%C3%B3n%202022.pdf?ver=2022-01-21-123406-213	El mapa de riesgos de encuentra publicado en: https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgo%20de%20Corrupci%C3%B3n%202022.pdf?ver=2022-01-21-123406-213	El mapa de riesgos de encuentra publicado en: https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgo%20de%20Corrupci%C3%B3n%202022.pdf?ver=2022-01-21-123406-213
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación a grupos de interés del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de Aguas Nacionales EPM.	Divulgación en la página web de AN	Planeación - comunicaciones	Febrero de 2022	El plan anticorrupción se divulgo en: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion#undefined Se envió correo electrónico a los grupos de interés empleados y proveedores (ver soportes en el correo electrónico)	El plan anticorrupción se divulgo en: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion#undefined Se envió correo electrónico a los grupos de interés empleados y proveedores (ver soportes en el correo electrónico)	El plan anticorrupción se divulgo en: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion#undefined Se envió correo electrónico a los grupos de interés empleados y proveedores (ver soportes en el correo electrónico)
	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	El mapa de riesgos anticorrupción se llevará en la JD del mes de Mayo, cumpliendo con la agenda típica (ver presentación de la gestión integral de riesgos)	El mapa de riesgos anticorrupción se llevó en la JD del mes de Mayo, cumpliendo con la agenda típica (ver presentación de la gestión integral de riesgos)	El mapa de riesgos anticorrupción se llevó en la JD del mes de Mayo, cumpliendo con la agenda típica (ver presentación de la gestión integral de riesgos)
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	Se tiene programado hacer seguimiento en el segundo semestre dando cumplimiento con la agenda típica de la JD	Se tiene programado hacer seguimiento en el segundo semestre dando cumplimiento con la agenda típica de la JD.	Se realizó seguimiento a los riesgos de corrupción (ver presentación de la gestión integral de riesgos)
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	Se han realizado tres auditorías, no se han identificado riesgos de corrupción.	A la fecha se han realizado las auditorías programadas, de acuerdo al plan anual de auditoría, no se han identificado riesgos de corrupción.	Se realizaron las auditorías planeadas conforme plan anual de auditoría para la vigencia 2022, no se identificaron riesgos de corrupción.
Componente 2: Estrategia Antirrámites								
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada				
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1	Identificación de nuevos trámites, OPA y servicios asociados,	Trámite y OPA implementado y registrado en la página del SUIT	Comercial	Febrero - Diciembre de 2022	Se tienen 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En lo corrido del año no se han identificado nuevos trámites. https://www.aquasdelatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html	Continúan con los 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En lo corrido del año no se han identificado nuevos trámites. https://www.aquasdelatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html	Continúan con los 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En lo corrido del año no se han identificado nuevos trámites. https://www.aquasdelatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html
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).	Trámites y OPAs priorizados	Comercial	Febrero - Diciembre de 2022	Trámites y OPAs priorizados	No se han presentado trámites y OPAs priorizados a la fecha	No se han presentado trámites y OPAs priorizados a la fecha
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3	Publicitar a los usuarios la notificación electrónica de los procesos administrativos a fin, de que sea más expedito el trámite de PQRs	Página web de Aguas del Atrato; folletos informativos; sistema de comunicación del Digiturno	Comercial	A partir del segundo semestre de 2022	A pesar de que esta actividad está programada para el segundo semestre, se realizaron publicaciones en la página web, la nueva forma de marcar y actualización de la línea telefónica de atención al cliente y reversos de factura (se anexa factura) https://www.aquasdelatrato.com/portal/contact-us.html	Se realizaron publicaciones en la página web, campañas de sensibilización y persuasión sobre el pago de los servicios públicos, atención al cliente y reversos de factura (se anexa factura) https://www.aquasdelatrato.com/portal/contact-us.html	Se realizaron publicaciones en la página web, campañas de sensibilización y persuasión sobre el pago de los servicios públicos, planes de alivio, formas de pago, atención al cliente y reversos de factura (se anexa factura) https://www.aquasdelatrato.com/portal/contact-us.html

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento 30 de abril del 2022	Seguimiento 31 de Agosto del 2022	Seguimiento 31 de diciembre del 2022
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 2022	Informe 2021 elaborado, compartido, publicado en página web, redes sociales y socializado en reuniones por área	Informe 2021 elaborado, compartido, publicado en página web, redes sociales y socializado en reuniones por área	Inicio del proceso de elaboración Informe de Sostenibilidad 2022
	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 2022	Páginas web actualizadas y con información relevante, clara, veraz y oportuna	Páginas web actualizadas y con información relevante, clara, veraz y oportuna	Páginas web actualizadas y con información relevante, clara, veraz y oportuna
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que realiza la empresa	Espacios de diálogo con la comunidad	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2022	Generación de espacios con la comunidad del área de influencia y otros públicos de interés sobre nuestra gestión técnica, social y ambiental.	Encuentros periódicos con líderes de opinión, líderes comunitarios y otros grupos de interés para dar cuenta de los avances, gestión ambiental, social y operativa de los procesos y proyectos de Aguas Nacionales.	Encuentros periódicos con líderes de opinión, líderes comunitarios y otros grupos de interés para dar cuenta de los avances, gestión ambiental, social y operativa de los procesos y proyectos de Aguas Nacionales.
	2.2	Realizar actividades de rendición de cuentas con grupos de interés	Evento realizado	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2022	Rendición de cuentas en Aguas del Atrato y rendición de cuentas permanente con nuestros grupos de interés, de manera presencial, virtual y con recorridos guiados por la planta Aguas Claras	Se realizó la preproducción de la rendición de cuentas 2021 Aguas del Atrato En Aguas Claras se llevó a cabo rendición de cuentas permanente con nuestros grupos de interés, de manera presencial, virtual y con recorridos guiados por la planta Aguas Claras	El 24 de noviembre de 2022 se llevó a cabo, de manera presencial, en la ciudad Quibdó, la rendición de cuentas Aguas del Atrato, con la asistencia de líderes comunitarios, fuerzas vivas del municipio, las EPQ en liquidación y funcionarios de las entidades involucradas.
	2.3	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2021	Reporte de planes de relacionamiento	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2022	Implementación de acciones que potencialicen el relacionamiento de la filial, con grupos de interés del ámbito local, regional y nacional, con base en los Focos Estratégicos definidos, para apalancar la sostenibilidad del Grupo EPM	Implementación de acciones que potencialicen el relacionamiento de la filial, con grupos de interés del ámbito local, regional y nacional, con base en los Focos Estratégicos definidos, para apalancar la sostenibilidad del Grupo EPM	Implementación de acciones que potencialicen el relacionamiento de la filial, con grupos de interés del ámbito local, regional y nacional, con base en los Focos Estratégicos definidos, para apalancar la sostenibilidad del Grupo EPM
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a los trabajadores de AN a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Medios internos de AN	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2022	Se informó oportunamente por medio de correo electrónico a los empleados de Aguas del Atrato, acerca de actividad de rendición de cuentas 2020 que se llevó a cabo el pasado 30 de noviembre del 2021.	Se informó oportunamente por medio de correo electrónico a los empleados de Aguas del Atrato, acerca de actividad de rendición de cuentas vigencia 2022 que se llevará a cabo el 29 de noviembre del 2022.	Se informó oportunamente por medio de correo electrónico a los empleados de Aguas del Atrato, acerca de actividad de rendición de cuentas vigencia 2022, que se llevó a cabo el 29 de noviembre del 2022.
	3.2	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2022	Se realizó la consultata para la selección de temas de mayor interés para comunidad	Se trabaja en las preguntas a consultar en la rendición de cuentas 2022	Se realizó encuesta a la comunidad sobre los temas de mayor interés a profundizar en la rendición de cuentas 2022.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	Comunicaciones	Octubre - Diciembre de 2022	Se realizó la encuesta y tabulación de la encuesta de percepción.	Se consolida la información para hacer la consulta una vez finalizada la rendición de cuentas 2022.	Se aplicó y tabuló la encuesta de percepción con los asistentes a la rendición de cuentas 2022.

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento 30 de abril del 2022	Seguimiento 31 de Agosto del 2022	Seguimiento 31 de diciembre del 2022
Componente 4: Atención al Ciudadano								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Reuniones mensuales para el análisis del proceso	Resolver inquietudes y revisar los indicadores	Comercial	Enero - Diciembre de 2022	Se realizaron reuniones con el equipo para validar y analizar el proceso, teniendo en cuenta los resultados de indicadores (Se adjuntan actas de reuniones) Ver evidencia en anexo componente 4 - actividad .1	Se realizaron reuniones de evaluación y análisis con el equipo, teniendo en cuenta los resultados de indicadores, socialización del procedimiento de PQR. (Se adjuntan actas de reuniones) Ver evidencia en anexo componente 4 - actividad .1	Se realizaron reuniones de evaluación y análisis con el equipo, teniendo en cuenta los resultados de indicadores, socialización del procedimiento de PQR. (Se adjuntan actas de reuniones) Ver evidencia en anexo componente 4 - actividad .1
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados en el momento que se requiera	Comercial	Enero - Diciembre de 2022	Actualmente los documentos de procesos y procedimientos con su última actualización se encuentran publicados en la intranet. Ver evidencia en anexo componente 4 - actividad .2	Actualmente los documentos de procesos y procedimientos con su última actualización se encuentran publicados en la intranet. Ver evidencia en anexo componente 4 - actividad .2	Actualmente los documentos de procesos y procedimientos con su última actualización se encuentran publicados en la intranet. Ver evidencia en anexo componente 4 - actividad .2
	2.2	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	Enero - Diciembre de 2022	Se ha realizado de forma periódica la depuración, actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en : https://www.aquasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html https://www.aquasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html https://www.aquasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas.html	Se continúa con la depuración permanente, actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en : https://www.aquasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html https://www.aquasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html https://www.aquasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas.html	Se continúa con la depuración permanente, actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en : https://www.aquasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html https://www.aquasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html https://www.aquasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas.html
	2.3	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	Enero - Diciembre de 2022	Se utiliza para la divulgación de los canales los reversos de la factura, las redes sociales y la página Web de la empresa https://www.aquasdelatrato.com/portal/directorio.html , Twitter y Facebook	Se utiliza para la divulgación de los canales los reversos de la factura, las redes sociales, y la página Web de la empresa https://www.aquasdelatrato.com/portal/directorio.html , Twitter y Facebook	Se utiliza para la divulgación de los canales los reversos de la factura, las redes sociales, y la página Web de la empresa https://www.aquasdelatrato.com/portal/directorio.html , Twitter y Facebook
	2.4	Indicadores	Indicadores mensuales	Comercial	Enero - Diciembre de 2022	Se encuentran publicados en: https://www.aquasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html	Se encuentran publicados hasta el mes de julio en: https://www.aquasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html	Se encuentran publicados hasta el mes de diciembre en: https://www.aquasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html
Subcomponente 3 Talento Humano	3	Fortalecer competencias y la cultura de servicio al cliente a través de por lo menos 2 jornadas de capacitación	Talleres y lista de asistencia	Comercial	Abril - diciembre de 2022	En el mes de abril se planeó y se está gestionando para realizar la primera capacitación para el día 3 de junio del 2022.	se reprogramó esta capacitación para el mes de septiembre del 2022	se realizó capacitación en el mes de septiembre y el mes de diciembre del 2022, sobre los elementos del servicio al cliente y comunicación asertiva con los clientes.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Comercial	Enero - Diciembre de 2022	Se encuentra publicada en la página web: https://www.aquasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas-2.html	Se encuentra publicada en la página web de la empresa hasta el mes de julio del 2022: https://www.aquasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas-2.html	Se encuentra publicada en la página web de la empresa hasta el mes de diciembre del 2022: https://www.aquasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas-2.html
	4.2	Actualización normativa	Actualización de documentos	Comercial	Enero - Diciembre de 2022	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa- ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza consulta y actualización de la normativa asociada a los procesos comerciales desde: https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opus/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa- ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza consulta y actualización de la normativa asociada a los procesos comerciales desde: https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opus/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa- ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza consulta y actualización de la normativa asociada a los procesos comerciales desde: https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opus/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	Encuesta de satisfacción del cliente	Comercial	Julio - Diciembre de 2022	En este periodo se realizó el análisis de resultados de la encuesta de satisfacción, obteniendo como resultado final de la encuesta de satisfacción 2021 el 74,44%, valor inferior en 2,06 puntos con relación a la medición del año 2020 (Se adjunta informe de análisis final.	En proceso	En este periodo se realizó el análisis de resultados de la encuesta de satisfacción, obteniendo como resultado final de la encuesta de satisfacción 2022 el 79,09%, valor inferior en 5,35 puntos con relación a la medición del año 2021

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento 30 de abril del 2022	Seguimiento 31 de Agosto del 2022	Seguimiento 31 de diciembre del 2022
Componente 5: Transparencia y acceso a la información								
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización permanente de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Disposición de datos abiertos.	Planeación	Enero - Diciembre de 2022	Los datos de AN en la pagina www.datos.gov.co se encuentra actualizada	Los datos de AN en la pagina www.datos.gov.co se encuentra actualizados.	Los datos de AN en la pagina www.datos.gov.co se encuentra actualizados.
	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 2022	Páginas web debidamente actualizadas y en permanente construcción	Páginas web debidamente actualizadas y en permanente construcción	Se tiene cómo control el envío de un correo recordando a los responsables la actualización Comunicaciones verifica y actualiza contenidos
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 2022	Para la vigencia no se han presentado Solicitudes de información pública	Para la vigencia no se han presentado Solicitudes de información pública	Para la vigencia no se han presentado Solicitudes de información pública
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 2022	Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelaatrato.com/portal/	Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelaatrato.com/portal/	Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelaatrato.com/portal/
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 2022	Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada, en proceso de brindar mayor accesibilidad	Se actualizan las páginas web, se corrigen links rotos y se monta información actualizada. En proceso de brindar mayor accesibilidad	Se actualizan las páginas web, se corrigen links rotos y se monta información actualizada. En proceso de brindar mayor accesibilidad
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 2022	En el periodo no se han presentado solicitudes de acceso a información	En el periodo no se han presentado solicitudes de acceso a información	En el periodo no se han presentado solicitudes de acceso a información