

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Vigencia Fecha publicación	Aguas Nacionales EPM 2021 2-ene-21
--	--

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 2021	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Política de Administración de Riesgos	Aprobación de política	Junta Directiva	Acta 143 de 2014	Acta 143 de 2014
	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	De acuerdo con las fechas de revisión y actualización de EPM
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 2021	Publicado en página web, en el siguiente link: https://bit.ly/3uBmryJ
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 2021	Publicado en página web, en el siguiente link: https://bit.ly/3y05KPX
	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	De acuerdo con la agenda típica de la JD
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	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	Se han realizado dos auditorías donde no se han identificado riesgos de corrupción.
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	Febrero - Diciembre de 2021	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.aguasdelatrato.com/portal/tr%C3%99
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	Febrero - Diciembre de 2021	En proceso.
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 2021	Actividad programada para el segundo semestre del año.
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
Subcomponente 1	1.1	Elaborar informe de sostenibilidad	Informe publicado en portal web	Comunicaciones	Segundo trimestre 2021	Informe publicado en portal web en el siguiente link: https://cutt.ly/FbP959X

Información de calidad y en lenguaje comprensible	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 2021	Páginas web actualizadas con información de los proyectos. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelaatrato.com/portal/
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 2021	Reuniones permanentes, actividades de socialización, visitas a la planta Aguas Claras y relacionamiento uno a uno: *Huertas (huerteros(as): 21 *Batallón PNO: 15 *INDER: 18 *JAC: 28 *Grupo Ambiental Guaramaila: 8 *Institución Educativa: 11 *SENA: 4 *Emprendedores (as): 30 *Visitas PTAR: (Grupo Ambiental Hijos de Quitasol, Mesa Ambiental, Camacol): 79
	2.2	Realizar actividades de rendición de cuentas con grupos de interés	Evento realizado	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2021	Se realizó la Rendición de Cuentas vigencia 2020, el día 19 de noviembre de 2020, en el Aula Verde de la sede administrativa de Aguas del Atrato. Esta rendición de cuentas se realizó en dos (2) escenarios: presencial con asistencia de 10 líderes representantes de las Juntas de Acción Comunal del municipio de Quibdó, y de manera virtual por video en vivo mediante la red social Facebook, alcanzando alrededor de 9.600 personas, 33 comentarios, 57 reacciones y 14 veces compartida.
	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 2021	
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 2021	Comunicados, boletines, información relevante a través de grupos de WSP internos.
	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 2021	
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 2021	
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 2021	Se realizan reuniones con el equipo para validar entre otros temas los resultados de indicadores
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 2021	Desde marzo nos encontramos en el proceso de actualización de todos los documentos asociados a la gestión comercial en la intranet.
	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 2021	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.aguasdelaatrato.com/portal/mercado-atendido.html https://www.aguasdelaatrato.com/portal/camaco%

	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 2021	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.aguasdelatrato.com/portal/directorio
	2.4	Indicadores	Indicadores mensuales	Comercial	Enero - Diciembre de 2021	Se encuentran publicados en: https://www.aguasdelatrato.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 2021	Al momento no se ha realizado el primer taller
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Comercial	Enero - Diciembre de 2021	Se encuentra publicada en la página web: https://www.aguasdelatrato.com/portal/campa%C3%B1as-realizadas-2.html
	4.2	Actualización normativa	Actualización de documentos	Comercial	Enero - Diciembre de 2021	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa- ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza ya se dio inicio desde casa matriz a la gestión de la documentación que se requiere para adelantar el proceso de contratación que permita realizar el estudio de satisfacción en el 2021
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 2021	Se encuentra publicada en la página web: https://www.aguasdelatrato.com/portal/campa%C3%B1as-realizadas-2.html
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 2021	Se ha realizado el seguimiento a los datos, la última actualización se realizó el 29 de abril de 2021.
	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 2021	Páginas web actualizadas con información de los proyectos. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/
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 2021	No se han presentado solicitudes, en el periodo auditado.
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 2021	Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.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 2021	En proceso permanente de actualización de las páginas web para brindar cada vez mayor accesibilidad a las páginas de: Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/
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 2021	No se han presentado solicitudes, en el periodo auditado.