

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	Aguas Nacionales EPM
Vigencia	2019
Fecha publicación	enero 10-2020

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 Diciembre 31 de 2019.
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1 Política de Administración de Riesgos	Operacionalización de la política por medio de la guía metodológica para la gestión integral de riesgos	Planeación - Presidencia	Febrero - Diciembre de 2019	En el Subcomponente 1 correspondiente a La política fde 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 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 2019	En cumplimiento a este subcomponente, el PAAC se encuentra publicado en la página web de la entidad.
Componente 2: Estrategia Antitramites					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1.1 Revisión de los trámites, OPA y servicios asociados.	Identificación de los tramites y OPAS existentes	Comercial	Junio de 2019	Se revisaron 14 trámites, así: 1. Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público 2. Cambio de tarifa de servicios públicos 3. Cambios en la factura de servicio público 4. Conexión a los servicios públicos 5. Denuncio del contrato de arrendamiento 6. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias 7. Factibilidad de servicios públicos 8. Independización del servicio público
	1.2 Registro de los nuevos trámites OPA y servicios en el SUIIT.	Trámites y OPA publicados en el SUIIT	Comercial	Septiembre de 2019	En el SUIIT se encuentran registrados 14 trámites, los cuales están en proceso de corrección
Subcomponente 2 Priorización de trámite	2.1 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 2019	Se verificó la gestión de los trámites en los cuales se les revisó la descripción, los documentos que se necesitan, los procedimientos o protocolos de atención, el canal de atención, las condiciones, el resultado que se obtiene, las normas que lo sustentan, los costos y los formatos requeridos.
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3.1 Diseño de formularios para adelantar tramites (reducción de tiempos, ampliación de canales, estandarización de tramites o formularios).	Formularios para tramites y OPAs	Comercial	Septiembre de 2019	Se realizó el formulario de Solicitud factibilidad o certificado viabilidad o disponibilidad inmediata
	3.2 Ampliación de puntos de atención.	Punto de atención móvil	Comercial	Diciembre de 2019	Se verificó la realización de 3 jornadas de atención en ciudadela MIA.
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 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 2019	La página web, se encuentra actualizada con contenidos para los diferentes grupos de interés. Se verificó el restablecimiento de los enlaces rotos tanto en la página de Aguas del Atrato como de Aguas Nacionales.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3 Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que realiza la empresa	Espacios de dialogó con la comunidad	Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2019	Se realizan constantes reuniones con las comunidades del área de influencia de los proyectos, en especial de la planta de tratamiento Aguas Claras EPM. En este año, crucial por estabilización de la planta
Subcomponente 3 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4 Evaluación con los diferentes grupos de interés de la socialización que realiza la empresa	Evaluación que permita mejorar la socialización	Comunicaciones	Octubre - Diciembre de 2019	Se cuenta con evaluaciones realizadas en cada recorrido experiencial de socialización con todos los públicos de interés en Aguas Claras Planta de Tratamiento de Aguas EPM

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Presentar trimestralmente a la dirección un informe estadístico de las tipologías de las PQR' y los tiempos de respuesta con el fin de disminuir las peticiones de asuntos reiterativos	Informe estadístico trimestral de PQR'	Comercial	abril, julio, octubre de 2019 y enero 2020	se anexan copia de los informes de marzo, junio y septiembre. El informe de diciembre se entregará antes del 15 de enero.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 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 2019	Permanente. Ver página Web: https://www.aguasdelaatrato.com/portal/nuestra-gesti%C3%B3n.html
	2.2 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 2019	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Realizar talleres (2) al personal encargado de tramitar las PQR' en sus diferentes etapas con el fin de garantizar las respuestas oportunas y de fondo	talleres y lista de asistencia	Comercial	Abril - Octubre de 2019	Se realizaron los talleres y en uno de ellos se amplió el número de asistentes y se contó con la presencia de personal de operación comercial y gestión de cartera jurídica.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Revisar y actualizar los Documentación de los procedimientos para atención de PQR'	Actualización del procedimiento	Comercial	Abril - Diciembre de 2019	Se actualizaron los procedimientos de recepción de requerimientos y atención al requerimiento, incluyendo los pasos para registro en la intranet.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	clientes capacitados en lecturas y consumos	Comercial	Febrero - Diciembre de 2019	Se han capacitado con corte a diciembre de 2019 a 1447 clientes, en distintos sectores de la ciudad: Piñal de Medrano, Jardín sector las Violetas, las Américas, Jardín sector los Lirios, Yesquita sector calle las Águilas, las Mercedes sector la cancha, las Mercedes sector pampón, Buenos Aires sectores la Libertad y los Claveles, Jardín, Santana, Tomas Pérez, Flores de Buenaños, Palenque sectores Primavera, la Paz y Avenida Río Atrato, Playita sector el Callejón, Miraflores, Kennedy, Cohimbra, Cesar Conto, Jardín sector Tulipanes, Jardín sector los Lirios, Jardín sector las Heliconias

Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1 Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Información actualizada en la web	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2019	Mensualmente, cada líder en coordinación con comunicaciones realiza la actualización de los contenidos relacionados a cada área de interés general para los diferentes públicos.
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 2019	A la fecha no se han recibido solicitudes de acceso a información pública, solo se han recibido solicitudes de los entes de control a las 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	Todas las áreas	Enero - Diciembre de 2019	Desde la Presidencia se tiene una instrucción clara que todos los responsables deben revisar y actualizar las páginas web de la empresa, cómo control se cuenta con un recordatorio en el Outlook que le recuerda a todos los responsables la actualización de las páginas web
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 2019	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 2019	A la fecha no se han recibido solicitudes de acceso a información pública.