

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Vigencia	Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P
Fecha publicación	2018 sep-18

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	Fecha programada	Porcentaje (%) de avance	Seguimiento a agosto 31 de 2018
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1 Política de Administración de Riesgos	La política aprobada por la Junta Directiva, tiene un desarrollo a través de la guía metodológica para la gestión integral de riesgos.	Aprobada el 2 de diciembre de 2014 Acta No. 143 de Junta Directiva	100	
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción		100	El mapa de riesgos es monitoreado permanentemente por los líderes.
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	Febrero - Junio de 2018	100	Se realizó seguimiento para el primer cuatrimestre y se publicó en la página web, a mayo 10 de 2018
	3.2 Presentación a la Junta Directiva	Divulgación del mapa de riesgos anticorrupción	De acuerdo con la agenda típica de la JD	En ejecución	El tema a la fecha no ha sido incluido en la Agenda típica, por cuanto éstas se concertan desde principio de año, sin embargo, se continuará con la gestión para que el tema se incluya.
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	De acuerdo con la programación de las revisiones de los procesos	100	Los seguimientos se han realizado con corte a abril 30 y agosto 31 de 2018
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	De acuerdo con el plan anual de auditoría	En ejecución	En ejecución
Componente 2: Estrategia Antitramites					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	SEGUIMIENTO	
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1.1 Revisión de los trámites, OPA y servicios asociados identificados en la vigencia anterior	Identificación de los tramites y OPAS existentes	30/06/2018	100%	Se revisaron 31 trámites con el acompañamiento del DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), se depuraron y se definieron 14 para registro en el SUIT.
	1.2 Registro de los trámites OPA y servicios en el SUIT	Trámites y OPA publicados en el SUIT	30/06/2018	100%	Se registraron 14 tramites en la pagina del SUIT y se gestionó uno de ellos, (Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio publico), el trámite pasó del estado de revisión a estado 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	30/06/2018	100%	Al trámite gestionado se le revisaron las variables internas y externas como: descripción, fundamento legal, normatividad asociada, y adicionalmente se definieron aspectos sobre cómo realizar la solicitud, cómo recibir la visita técnica, cómo notificarse de la respuesta y cómo hacer seguimiento.
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3.1 Diseño de formularios para adelantar trámites (reducción de tiempos, ampliación de canales, estandarización de trámites o formularios).	Formularios para tramites y OPAs	30/06/2018	100%	Paralelo al trabajo de gestión del trámite de cambio de la clase de uso se realizó la racionalización del mismo, ya que se ampliaron los canales para este tipo de trámite, se puede realizar en la oficina de atención, por escrito (carta radicada en cualquiera de las sedes de la empresa), por medio de la página web de la empresa y por vía telefónica.
	3.2 Ampliación de puntos de atención	Punto de atención en ciudadela MIA	31/12/2018	Pendiente	Aún no se cuenta con el espacio físico adecuado para establecer un punto de atención en MIA.
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	SEGUIMIENTO	
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	Febrero - Diciembre de 2018	100%	Esta actividad es permanente tanto en Aguas Nacionales como en Aguas del Atrato.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2 Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que la empresa realiza (Rendición de cuentas)	Evento "Rendición Publica de cuentas con los diferentes grupos de interés"	Octubre - Diciembre de 2018	Pendiente	Pendiente
Subcomponente 3 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3 Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que la empresa realiza (reuniones)	Espacios de dialogo con la comunidad	Febrero - Diciembre de 2018	100%	Esta actividad es permanente tanto en Aguas Nacionales como en Aguas del Atrato.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4 Evaluación con los diferentes grupos de interés de la rendición de cuentas	Evaluación que permita mejorar la rendición de cuentas	Octubre - Diciembre de 2018	Pendiente	Pendiente
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Fecha programada	SEGUIMIENTO	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 Reuniones periódicas de seguimiento a los indicadores y las encuestas de satisfacción	Actas de reuniones con los compromisos adquiridos para mejorar la atención al ciudadano	Febrero - Diciembre de 2018	100%	Se realiza reunión mensual del equipo de atención al cliente, en donde se revisan los resultados de los indicadores de PQR. De igual manera, hay reuniones del equipo comercial en donde se validan entre otros temas los indicadores del área
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2 Acceso a la información: Publicar en las páginas web la información relevante. • Contrato de condiciones uniformes • Tramites, productos y servicios • Indicadores • Contacto Transparente	Documentación publicada en las páginas web	Febrero - Diciembre de 2018	100%	La información se encuentra actualizada y publicada en la página Web y adicionalmente, se realizó conversatorio con Presidentes de Juntas de Acción Comunal, Vocales de Control y Policía para socializar los requerimientos o trámites ante la empresa.
Subcomponente 3 Talento Humano	3 Fortalecer las competencias y la cultura de servicio a través de capacitaciones	Personal de servicio al cliente capacitado	Junio - Diciembre de 2018	100%	Se adelantaron dos procesos de capacitación con el SENA en los temas relacionados con atención al clientes de acuerdo con servicio y normativa y servicio al cliente, con el fin de fortalecer las competencias laborales.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4 Documentación del procedimiento para atención de PQRS	Actualización del procedimiento	Mayo - Diciembre de 2018		Se definió la matriz de riesgos del proceso (R004) y se actualizó la caracterización del mismo. El proceso fue objeto de auditoría por parte del ente certificador bajo la Norma ISO 9001:2015 y no hubo ni observaciones ni NO conformidades.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5 Satisfacción del ciudadano en relación con los tramites y servicios que presta la empresa	Encuesta de satisfacción	Diciembre de 2018 - febrero 2019	Pendiente	Se construyó la Base de datos a utilizar para el estudio de satisfacción que se adelantará a finales del presente año.
		Clientes capacitados en lecturas y consumos	Febrero - Diciembre de 2018		Se han impactado en lo corrido del año a 2,655 usuarios sobre lecturas y consumos.