

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

|  |
|--|
| <b>Entidad:</b> AGUAS NACIONALES EPM       |
| <b>Vigencia:</b> 2017                      |
| <b>Fecha publicación:</b> Enero 10 de 2018 |

| Seguimiento 4  |  |  |                  |   |          |  |
|--|--|--|------------------|---|----------|--|
| Fecha seguimiento:   | Enero 10 de 2017 (corte Diciembre 31 de 2016)                            |  |                  |   |          |  |
| Componente   | Subcomponente  | Actividades programadas  | Fecha programada | Actividades cumplidas   | % Avance | Observaciones  |
| 1 - GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción                           | Actividad 1.2 Revisión y actualización de los riesgos y su valoración  | 30/06/2017       | Se programó realizar la revisión y la actualización para el mes de octubre  | 100%     | La revisó y se actualizó el mapa de riesgos anticorrupción. (ver mapa)   |
|  | Monitoreo y revisión   | Actividad 1.4 Monitoreo de los riesgos enfocados en contratación   | 30/06/2017       | Se documentó el mapa de riesgos del proceso adquisición de Bienes y Servicios, el cual contó con la participación del equipo directivo de la empresa  | 100%     | Se envió correo electrónico con el mapa de riesgos a todo el personal.   |
| 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                                      | Identificación de trámites   | Actividad 1.1 Revisión de los trámites, OPA y servicios asociados identificados en la vigencia anterior        | 30/04/2017       | Se cuenta con el inventario de trámites que deben ser gestionados por los usuarios del servicio Se solicitó a EPM capacitación para la correcta identificación de las OPA y trámites  | 50%      | El inventario identificado se debe clasificar entre Trámite y OPA (otro procedimiento administrativo)<br><br>Se recibió capacitación por parte de personal de EPM. Los trámites y OPAs identificados fueron compartidos a EPM.<br><br>La acción se reformulará y pasará como actividad para el plan 2018 (No cumplida no efectiva) |
|  |  | Actividad 1.2 Revisión de los requisitos, canales, procedimientos para los trámites OPA y servicios            | 30/04/2017       | Se cuenta con el inventario de trámites que deben ser gestionados por los usuarios del servicio Se solicitó a EPM capacitación para la correcta identificación de las OPA y trámites  | 50%      | El inventario identificado se debe clasificar entre Trámite y OPA (otro procedimiento administrativo)<br><br>Se recibió capacitación por parte de personal de EPM. Los trámites y OPAs identificados fueron compartidos a EPM.<br><br>La acción se reformulará y pasará como actividad para el plan 2018                           |
|  |  | Actividad 1.3 Registro de trámites y OPA en el SUIT  | 30/06/2017       | Se cuenta con la definición inicial de los trámites, se está a la espera de recibir la capacitación de EPM para así tener una definición más acertada a la realidad de la filial y se realizará el reporte ante el SUIT   | 0%       | Se debe registrar los trámites en el SUIT en armonía con los dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012<br><br>La acción se reformulará y pasará como actividad para el plan 2018   |
|  | Priorización de trámite  | Actividad 2.1 Revisión de trámites y OPA   | 10/08/2017       | Se cuenta con el inventario de trámites que deben ser gestionados por los usuarios del servicio Se solicitó a EPM capacitación para la correcta identificación de las OPA y trámites  | 50%      | Se debe seguir trabajando para alcanzar una correcta definición de requisitos<br><br>La acción se reformulará y pasará como actividad para el plan 2018  |
|  | Racionalización de trámites  | Actividad 3.1 Definición de estrategias para reducción de trámites   | 15/09/2017       | Se ha avanzado en la definición de requisitos para la reducción de trámites   | 50%      | Se debe seguir avanzando para alcanzar una correcta definición de requisitos<br><br>La acción se reformulará y pasará como actividad para el plan 2018   |
|  |  | Actividad 3.1 Diseño de formularios para adelantar trámites  | 15/09/2017       | Se cuenta con la definición inicial de los trámites, se está a la espera de recibir la capacitación de EPM para así tener una definición más acertada a la realidad de la filial y se realizará el reporte ante el SUIT   | 0%       | No se ha avanzado, se está a la espera que EPM capacite y revise los avances en la clasificación de los trámites<br><br>La acción se reformulará y pasará como actividad para el plan 2018   |
| 3 - RENDICIÓN DE CUENTAS   | Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | Actividad 3.1 Socialización y reuniones con las comunidades de los proyectos                                   | 30/11/2017       | Se vienen ejecutando los cronogramas, se han realizado las siguientes actividades: festivales del río, talleres ambientales, socializaciones, visitas guiadas, stand portátil para socializar el proyecto (alcaldías, concejo y entes administrativos), jornada ambiental y capacitaciones a la comunidad en el recurso hídrico | 100%     | Se realizaron las actividades de socialización con la comunidad  |
|  |  | Actividad 3.2 Seguimiento y mejora a los canales habilitados para la comunidad                                 | 30/11/2017       | Se tabularon los resultados de las encuestas de los canales de comunicación, se tomaron las medidas que dieron lugar según los resultados.<br><br>La evaluación de Medios de Comunicación se realiza en noviembre de 2017   | 100%     | Se realizó la evaluación de medios en Aguas del Atrato y en proyecto Bello, se tabularon las respuestas  |
| 4 - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO                 | Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano                   | Actividad 1.1. Continuidad del programa "lecturas y consumos" enfocado en los nuevos sectores                  | 30/12/2017       | Se han impactado 1.407 personas ubicadas en los barrios Esmeralda, Margaritas, Niño Jesús y Ciudadela MIA. Se anexan registros de evidencia<br><br>Meta: 1452   | 100%     | Se ejecutaron las socializaciones a la comunidad "lecturas y consumos". (Ver cuadro y sorportes).<br>Meta 1452 Ejecutado 1976  |
|  | Afianzar la cultura de servicios al ciudadano en los servidores públicos | Actividad 2.1. Jornadas de capacitación en atención al ciudadano   | 15/09/2017       | Se capacitaron los vocales de control y presidentes de juntas de acción comunal de las comunas (13) en una jornada.<br>Se tiene planeado realizar otra jornada para el mes de Noviembre   | 100%     | Se realizaron las capacitaciones planeadas con los vocales de control, juntas de acción comunal (Ver registro fotográfico y actas de asistencia).  |
|  |  | Actividad 3.1. Implementación de un módulo para la consulta de la factura a través de página Web de la empresa | 30/06/2017       | Se solicitó el requerimiento al proveedor del software, se está a la espera de la implementación  | 100%     | Se realizó consulta en la página web <a href="http://www.aguasdelatrato.com">www.aguasdelatrato.com</a> la factura (número NUID 9240 y se ejecuto la factura 9240 a nombre de la señora Luz America Moreno Mirillo   |
|  | Priorización de trámite  | Actividad 3.2. Implementación del módulo de registros de PQRs a través de la página Web                        | 30/06/2017       | En la página web la ciudadanía puede interponer sus PQRs, se designó una persona de servicio al cliente para atender las PQRs que ingresen por ese canal  | 100%     | Se realizó prueba de ingreso de PQRs y se pudo comprobar que efectivamente funciona el link de la página web   |
| 5 - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN       |  |  |                  |   |          | No se plantearon acciones de mejora para este componente   |