


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P			
Vigencia	2017			
Fecha de Publicación	15 de septiembre de 2017			
Seguimiento II				
Fecha de seguimiento	15 de septiembre de 2017			
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	Avance	Comentario del seguimiento
Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción	Socialización del mapa de riesgos al interior de la empresa mediante correo corporativo	En la filial ha sido socializado el mapa de riesgo a los niveles directivos. Se presentó y socializó el mapa de riesgos y evaluación de controles, con equipo directivo y Junta Directiva.	33,3%	La socialización del mapa riesgo, no se ha bajado a los niveles medios de la organización, acción que se hace necesario para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno por ser un proceso permanente e interactivo por todos los colaboradores de la empresa.
	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Se realizó la publicación del mapa de riesgos.	100%	La publicación del mapa de riesgo se realiza y se actualiza oportunamente de conformidad a los resultados del seguimiento que se realiza con apoyo de la Unidad de Riesgo de EPM.
	Actualización en la página Web de las políticas de la empresa para consulta de todos los Grupos de Interés incluyendo Política Cero Tolerancia al Fraude, La Corrupción y el Soborno	Se actualizó en la página web las políticas aprobadas, de acuerdo a las aprobadas con corte a agosto 30 de 2017.	66,6%	Se validó el cumplimiento, confirmando que a la fecha de la revisión las políticas aprobadas se encuentran debidamente publicadas.
	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	La filial ha realizado con apoyo de la Unidad de Riesgo la validación de efectividad y eficiencia de los controles, realizando las respectivas actualizaciones en el Mapa de Riesgo de la Empresa.	66,6%	Se validó el cumplimiento de las acciones de seguimiento y monitoreo con la Dirección de Riesgo; y se verificó la publicación de los resultados de la misma.
	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Aún no se realiza seguimiento a la matriz de riesgo de corrupción.	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento.
Estrategia de racionalización de trámites	Implementación de sistema digitario (contratación)	Para este segundo cuatrimestre se presentó al comité asesor de contratación del 30 de julio, la prestación del servicio en calidad de arrendamiento la Solución y Gestión de turnos para la Oficina de Atención al Cliente.	90%	Al cierre de este seguimiento, la instalación del sistema se encuentra en proceso de formalización, se espera que este funcionamiento a finales de septiembre de 2017.
	Se realizará dimensionamiento del esquema de atención al clientes y el personal requerido.	La empresa realizó el dimensionamiento del personal requerido a partir de la homologación del proceso con el grupo, por lo tanto hoy el proceso cuenta con dos (2) colaboradores mas, completando así la planta de personal necesaria.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Implementación de los ANS para atender a tiempo las órdenes de trabajo entre las áreas que intervienen para darle solución a los requerimientos.	La filial actualmente cuenta con un contrato de operación y mantenimiento desde el mes de julio que permite una mejor y oportuna atención a los requerimientos de los usuarios. Durante los dos primeros meses de ejecución se ha buscado medir la capacidad de respuesta para poder establecer unos ANS para la atención de los diferentes requerimientos.	0%	La empresa realizó avance en la suscripción de contrato para la atención de órdenes de servicio que requieran obras civiles; sin embargo al cierre de este cuatrimestre el establecimiento de los ANS de acuerdo al requerimiento no se ha definido.
	Publicación en página web de los formularios e instructivo para solicitar factibilidades y disponibilidades de los servicios.	La filial se encuentra en la actualización de los formularios e instructivos, que contendrán los requisitos para su solicitud y el tiempo de respuesta. La modalidad de solicitud aún es presencial en la oficina de atención al cliente; y solo se está agilizando la opción de acceder al formato a través de nuestra página web.	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento.
Rendición de cuentas	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2016, publicación en página web, e impresión de informes físicos para entregar a grupos de interés.	El informe de sostenibilidad fue publicado en la página web, y se remitió a diferentes entidades del municipio de Malambo: Alcaldía, Hospital de Malambo, Instituto Municipal de Cultura, Instituto de Deportes, Concejo, Asocomunal, Iglesia Santa María Magdalena, Colegio El Socorro.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Publicación en la página web de informes de gestión de la empresa periódicamente (de acuerdo a las Juntas Directivas)	Se han publicado en la página web todos los informes de gestión que han sido presentados a JD en el 2017.	66,66%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes, recomendando que los mismos se encuentren localizados en una carpeta de Informes de Gestión.
	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa.	Para este segundo cuatrimestre, la filial continúa aprovechando los espacios con todos sus colaboradores, para el mes de Junio la actividad "Conoce el Corazón del Grupo" permitió la socialización por parte de cada líder de procesos los hechos mas relevantes que incluyó indicadores de la gestión realizada. Las "Notas del gerente" ha permitido una comunicación semanal de la gestión realizada al interior y exterior de la empresa.	66,66%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Realizar reuniones con líderes comunales.	El acercamiento con líderes comunales para este segundo cuatrimestre arroja resultados de 11 reuniones, con temas relacionados con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, plantamiento de soluciones de mejora en la continuidad del servicio, fortalecimiento del plan de financiación de la empresa, entre otros en los barrios Mesolandia, villa concord y concord.	66,66%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P			
Vigencia	2017			
Fecha de Publicación	15 de septiembre de 2017			
Seguimiento II				
Fecha de seguimiento	15 de septiembre de 2017			
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	Avance	Comentario del seguimiento
	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	El plan de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua y marco tarifario; lleva un cumplimiento del 50%. Las actividades educativas de Junio a Agosto ha impactado a 19 niños en sectores tales como el barrio San Antonio sobre uso eficiente y ahorro del agua. La jornada barrial en la que informamos a la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente, la interpretación del nuevo modelo de factura y como conocer el medidor impactó alrededor de 70 personas.	50%	
	Divulgación en página web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control	Se realizará la publicación de los informes de rendición de cuenta, aplicables de normatividad.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
Atención al Ciudadano	Reuniones Comité de gerencia Grupos primarios Actualización del proceso y procedimientos	Se realizan los comités de gerencia y grupos primarios de forma periódica; se revisan los aspectos relevantes de cada proceso y se dejan compromisos que son revisados en las próximas reuniones.	67%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Continuidad y mejoramiento en el servicio de contact center	El contratista Emtelco se encuentra actualmente llevando a cabo los cierres de las quejas recibidas por medio telefónico, las cuales se han realizado en 89% de cierres oportunos y efectivas.	89%	Se observa mejoramiento en los cierres y atención oportuna de los requerimientos
	Solución en primer contacto para temas de facturación	Se implementó la solución en primer contacto para temas de facturación, de junio a agosto las soluciones en este primer contacto han sido 2.119, por lo que se ha descongestionado y mejorado el ANS de atención al ciudadano.	100%	Se observa mejoramiento en los cierres y atención oportuna de los requerimientos en primer contacto.
	Capacitaciones en temas comerciales (homologación de procesos, reliquidación de facturación, entre otras)	La filial durante este primer cuatrimestre ha recibido del área comercial para su proceso de homologación una visita, abordando temas relacionados con verificación del proceso homologado de atención al cliente. Se han realizado capacitaciones sobre la elaboración de presupuesto, documentación de procesos y plan de financiación.	40%	Se validaron las capacitaciones que han fortalecido la homologación del proceso comercial.
	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial	El proceso de homologación comercial avanza con acompañamiento del Grupo EPM, a la fecha se encuentra socializado en 100% el proceso de atención clientes. Los procesos de cartera y facturación se encuentran en proceso de homologación. De acuerdo a la reestructuración del plan comercial y al acta de intervención a realizar con Epm se reformuló un nuevo cronograma de actividades hasta el 30 de diciembre de 2017.	50%	Dentro de los plazo para su cumplimiento.
	Socialización de los resultados de la encuesta IPSOS para analizar la percepción de los usuarios y así generar acciones de mejora.	La socialización de los resultados se dieron el día 13 de junio, en la actividad "Conoce el corazón del Grupo". Como atención a los resultados se generó un plan de mejoramiento con el que se busca fortalecer las brechas identificadas e incrementar de esta manera el posicionamiento de la empresa en relación a la prestación del servicio domiciliario.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P			
Vigencia	2017			
Fecha de Publicación	15 de septiembre de 2017			
Seguimiento II				
Fecha de seguimiento	15 de septiembre de 2017			
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	Avance	Comentario del seguimiento
Transparencia y acceso a la información	Publicación Informe de Sostenibilidad 2016	El informe de sostenibilidad fue publicado en la página web, y se remitió a diferentes entidades del municipio de Malambo: Alcaldía, Hospital de Malambo, Instituto Municipal de Cultura, Instituto de Deportes, Concejo, Asocomunal, Iglesia Santa María Magdalena, Colegio El Socorro.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación"	La filial publicó su plan de compras y contratación, de conformidad con la normatividad.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea".	Con la Gerencia de Identidad Corporativa del grupo, se realiza seguimiento a las acciones de "Estrategia de Gobierno en Línea". El cumplimiento de las acciones se encuentran en un 40%; algunas de ellas sujetas a recursos y lineamientos de grupo. La página web se encuentra actualizada en cuanto a información y gestión de la empresa. Se implementó el uso de redes sociales (facebook, whatsapp), se han realizado comunicaciones internas y externas con diferentes grupos de interés.	40%	Dentro de los plazos para su cumplimiento.
	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Para este segundo trimestre, se dió atención al incidente No 739065 radicado en Contacto Transparente, atendido por el área técnica con apoyo del contratista Unión Temporal Redes Malambo 2015, de la que recibimos comunicación de la actuación realizada ante nuestra observación.	100%	Es relevante informar que la atención del incidente se realizó por parte del área de Operaciones y Mantenimiento de la empresa, aun cuando el incidente realicena actuaciones por un contratista de la Gobernación del Atlántico que atiende labores en el Municipio.
	Homologación e implementación del procedimiento de gestión documental.	Se documentó el procedimiento de gestión documental de acuerdo a como se lleva a cabo esta actividad en la filial, Sin embargo, se inició una implementación de la política de Gestión de Información con acompañamiento del Departamento de Gestión Documental de EPM para la implementación del aplicativo Mercurio Multiempresa en el mes de septiembre. Para esto se han llevado a cabo socializaciones y se han ejecutado diferentes tareas referentes a la documentación del proceso. De acuerdo a lo anterior se debe levantar nuevamente el procedimiento acorde a Mercurio, lo cual se espera llevar a cabo en lo que resta de 2017.	25%	Dentro de los plazos para su cumplimiento.
Generar reporte de información en la página web	Se realizó check list de las publicaciones que deben estar en la página web.	66%	Dentro de los plazos para su cumplimiento.	
Seguimiento con corte a 30 de agosto de 2017, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoría Nombre: Patricia Soto Ching Firma 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Nombre: Walther Dario Moreno Carmona Firma 