

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P			
Vigencia	2017			
Fecha de Publicación	31 de diciembre de 2017			
<b>Seguimiento III</b>				
Fecha de seguimiento	22 de diciembre 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.	100%	Los profesionales y auxiliares, responsables de ejecutar las acciones para mitigar los riesgos existentes, conocen el mapa de riesgos y se hace seguimiento en conjunto con ellos.
	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 diciembre 31 de 2017.	100%	Se validó el cumplimiento, confirmando que a la fecha de la revisión las políticas aprobadas se encuentran debidamente publicadas en la página web de la empresa.
	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.	100%	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.	60%	La empresa no realizó seguimiento a la Matriz, sin embargo desarrollo actividades que conllevaron a implementar programas de prevención de riesgos de fraude y corrupción, entre las que se conto la participación al taller Naciones Unidas Hacia la Integridad como parte del fortalecimiento de la cultura organizativa y el entorno en el que opera, aplicando las mejores prácticas para identificar vulnerabilidades o áreas de mejora. La participación del área de auditoría interna en el marco del Encuentro de Proveedores para contextualizar todo el marco normativo de contratación, plan de compras, rendición de cuentas. Un aspecto relevante es la atención de Contacto Transparente que para el periodo 2017 no se conto con incidentes.
Estrategia de racionalización de trámites	Implementación de sistema dígturno (contratación)	Se suscribió contrato CO-2017-036 con SISTEMAS SENTRY SAS el día 24 de agosto de 2017, cuyo objeto es: PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN CALIDAD DE ARRENDAMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE GESTIÓN Y CONTROL DE TURNOS PARA LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P y se dió acta de inicio el día 22 de septiembre de 2017	100%	El sistema dígturno se implementó en la oficina de atención clientes dejando la trazabilidad de la atención en cuanto a indicadores de satisfacción.
	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. Se está midiendo la capacidad de respuesta para poder establecer unos ANS para la atención de los diferentes requerimientos.	60%	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 se encuentra en gestión a partir de ensayos que logren establecer cada aspectos por las particularidades que se pueden generar en terminos de atención.
	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 agilizand la opción de acceder al formato a través de nuestra página web.	60%	Se habilitó en la página web en la pestaña de proveedores y contratistas un link para que el público en general pueda acceder a los formularios para la factibilidad y disponibilidad del servicio. El acceso a los demas formatos se encuentran en contrucción y de conformidad con los lineamientos que se han establecido a partir de la migración de un nuevo software comercial.
	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.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes, recomendando que los mismos se encuentren localizados en una carpeta de Informes de Gestión.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P			
Vigencia	2017			
Fecha de Publicación	31 de diciembre de 2017			
<b>Seguimiento III</b>				
Fecha de seguimiento	22 de diciembre de 2017			
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	Avance	Comentario del seguimiento
Rendición de cuentas	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa.	Para el tercer cuatrimestre, la filial continúa aprovechando los espacios con todos sus colaboradores, para el mes de diciembre se llevó a cabo una actividad de fin de año, en la cual se entregó un boletín con la gestión de cada área llevada a cabo en 2017. Las "Notas del gerente" han permitido una comunicación semanal de la gestión realizada al interior y exterior de la empresa.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Realizar reuniones con líderes comunales.	El acercamiento con líderes comunales para este tercer cuatrimestre arroja resultados de 5 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.	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	31 de diciembre de 2017			
<b>Seguimiento III</b>				
Fecha de seguimiento	22 de diciembre 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	En el programa radial de Aguas de Malambo, denominado "Aló Malambo" , en la emisora Sensación Estéreo, el tema central de la emisión del 21 de septiembre y del 16 de noviembre fue sobre el cuidado del agua, este espacio es dirigido a toda la población del Municipio. Durante el mes de diciembre, se realizaron las novenas de aguinaldo en la PTAP EL Tesoro. Se aprovecha este espacio para que los asistentes realicen un recorrido y conozcan el proceso de potabilización que se realiza en la planta.	100%	Durante el 2017 la empresa realizo difusión de manera presencial y escrita capacitaciones para el fortalecimiento de atención de los valores cobrados; así como también la educación del cuidado del uso del agua para mejoramiento de sus consumos.
	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 periodica; se revisan los aspectos relevantes de cada proceso y se dejan compromisos que son revisados en las próximas reuniones.	80%	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 90% de cierres oportunos y efectivas.	80%	Se observa mejoramiento en los cierres y atención oportuna de los requerimientos; si embargo aun se observan oportunidades de mejora sobre todo en aquellas atenciones que se requiere del área de operaciones.
	Solución en primer contacto para temas de facturación	Se implementó la solución en primer contacto para temas de facturación, de septiembre a diciembre las soluciones en este primer contacto han sido 2.598 , 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 en el transcurso de 2017 recibió del área comercial de EPM 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.	100%	Se validaron las capacitaciones que han fortalecido la homologación del proceso comercial, pero aun se esta en la implementación de mejoras de conformidad con el plan acordado con el núcleo corporativo para el periodo 2017.
	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%	En gestión se encuentra el proceso de homologación, observandose un gran avance a partir de la definición del acta de intervención a realizar con Epm, donde se han reformulado un nuevo cronograma de actividades hasta el 30 de diciembre.
	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	31 de diciembre de 2017			
<b>Seguimiento III</b>				
Fecha de seguimiento	22 de diciembre 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 un 100% de las acciones para los componentes establecidos para 2017 TIC para servicio y TIC para Gobierno abierto se encuentran en un 100%; 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.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Para este tercer cuatrimestre, se dió atención al incidente No 739065 radicado en Contacto Transparente, atendido por el area tecnica con apoyo del contratista Unión Temporal Redes Malambo 2015, de la que recibimos comunicación de la actuación realizada ante nuestra observación.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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, implementó la política de Gestión de Información y se generó resolución "Por medio de la cual se adoptan los lineamientos, en concordancia con la Política de Gestión de Información, para la producción, trámite y gestión de los documentos acorde a la implementación del Software Mercurio Multiempresa, específicamente para comunicaciones oficiales y facturas". Adicionalmente se suscribió un acta de transacción con EPM para las actividades relacionadas con la aplicación Mercurio Multiempresa, el día 19 de septiembre de 2017.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Generar reporte de información en la página web	Se realizó check list de las publicaciones que deben estar en la página web.	100%	Se validó el cumplimiento de la actividad y sus soportes.
Seguimiento con corte a 30 de agosto de 2017, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoría Nombre: Patricia Soto Ching 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Nombre: Walther Darío Moreno Carmona 			
	Firma			