

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL



Grupo ep

Entidad:
 Vigencia:
 Fecha de Publicación:
 Fecha de Seguimiento:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Seguimiento 1	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción			
Subcomponentes - procesos	Actividades	% avance	Observaciones
<p>Subcomponente/ proceso 1</p> <p>Política de Administración del Riesgo de Corrupción</p>	<p>Socializar la políticas de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno</p>	<p>75%</p>	<p>Se tiene contemplado taller "Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional"; consiste en una iniciativa que conlleve a ser 1% mejor, y tengamos varios pilares, para este año 2022, que contemple varios pilares, atendiendo uno de ellos el 1. Valores morales positivos: Me comprometo a actuar de manera honesta y sincera, sumando a los valores organizacionales, haciendo que mis funciones no atenten contra ningún comportamiento social, fundamentado en la "política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno"</p>
<p>Subcomponente/proceso 2</p>	<p>Realizar consolidación para actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción de la compañía</p>	<p>50%</p>	<p>Con la Dirección Ingeniería de Riesgos, se realizó seguimiento a la matriz de riesgo empresarial, con el fin de valorar cada uno de los escenarios de los riesgos identificados.</p>

<p>Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción</p>	<p>Realizar actualización del Mapa de Riesgos de corrupción en los procesos estratégicos de la empresa.</p>	<p>50%</p>	<p>Con la Dirección Ingeniería de Riesgos, se realizó seguimiento a la matriz de riesgo empresarial, con el fin de valorar cada uno de los escenarios de los riesgos identificados.</p>
<p>Subcomponente/ proceso 3 Consulta y Divulgación</p>	<p>Publicar mapa de riesgos de fraude y corrupción en la web</p>	<p>60%</p>	<p>La publicación del primer seguimiento se tiene para después del 29 de mayo, fecha en la que se socializará a la Junta Directiva. Espacio reservado según agenda típica de Junta.</p>
<p>Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y Revisión</p>	<p>Revisar y actualizar los riesgos de corrupción en los mapas de riesgos de los procesos más sensibles de la organización.</p>	<p>25%</p>	<p>Se realizó reunión con coordinación de servicios y GH, con el objetivo de validar la actualización de los manuales de funciones, frente a los alcances que hoy le son aplicables. De este ejercicio se espera que desde GH y DO, se activen los planes de acción resultantes de los riesgos de fraude y corrupción. Análisis en construcción</p>
<p>Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento:</p>	<p>Realizar seguimiento a los controles definidos para los riesgos de fraude y corrupción en las auditorías internas</p>	<p>25%</p>	<p>Del resultado de la valoración de riesgos, se hará seguimiento al plan de mejoramiento que surja de él, para el monitoreo de las iniciativas plasmadas.</p>
<p>Presentar reportes de seguimiento al Comité de Gerencia / Juntas directivas</p>	<p>0%</p>	<p>El seguimiento a las matrices de riesgo empresarial y fraude y corrupción, se hará el próximo 29 de mayo en la Junta Directiva</p>	

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

TRAMITE DE: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Sector Administrativo: Aguas de Malambo
Departamento: Atlántico
Grupo (ep): Malambo

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN				Seguimiento 1	
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	% Avance	Observaciones
1	Recepción de reclamo por vía telefónica	Administrativa	Ampliación canales	50%	La línea de atención además de recibir atender cualquier tipo de información general relacionada con aguas de la malambo recibe tambien quejas, daños envío de duplicados y datos basicos sobre facturación. Desde que volvimos a la normalidad los reclamos solo se estan atendiendo de manera presencial desde la oficina de atención cliente.
2	Consulta y pago de la factura vía web.	Administrativa	Ampliación canales	100%	Esto ha mejorado el flujo de caja de la empresa debido a que muchos usuarios ya estan utilizando el medio virtual para hacer consultas y el pago de sus facturas sobre todo los grandes clientes.

3	Notificaciones por aviso	Normativa	Ampliación canales	100%	Teniendo en cuenta que no pudo ser entregada una notificación se esta publicado en la página WEB de la empresa
4	Conexión a los servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	100%	Este formulario se encuentra habilitado en nuestra pagina Web
5	Formato Único Para Constructores Y Urbanizadores	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	100%	Se ha convertido en una herramienta esencial para los urbanizadores, lo cual ha impactado de manera positiva debido que ya no se dirigen a la oficina de atención a clientes si no que directamente entran a la página web a diligenciar el formato, ver enlace https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20Web%202017/Formato%20de%20vinculacion_2%20acuerdo%20y%20alcantillado.pdf?ver=2018-01-19-102744-630
6	Formulario de Solicitud de Revisión: Diseño previos Y definitivos.	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	100%	Se ha convertido en una herramienta esencial para los urbanizadores, lo cual ha impactado de manera positiva debido que ya no se dirigen a la oficina de atención a clientes si no que directamente entran a la página web a diligenciar el formato, ver enlace https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20Web%202017/Formato%20de%20vinculacion_2%20acuerdo%20y%20alcantillado.pdf?ver=2018-01-19-102744-630

PLAN ANTI-CORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P**

Vigencia: **2022**

Fecha de Publicación: **31/01/2022**

Fecha de Seguimiento: **Enero - Abril 2022**

Grupo epro

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Seguimiento 1

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponentes - procesos	Actividades	Medio o Producto	% de avance	Observaciones
<p>Subcomponente 1</p> <p>Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Desarrollar espacios de democratice la información relacionada con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.</p>	<p>Conformación de mesas de trabajo con líderes y representantes de JAC,</p>	<p>35%</p>	<p>Se realizaron siete (7) mesas de trabajo con representantes de la gobernación y la alcaldía municipal para hacer seguimiento a los avances de los proyectos que se encuentran ejecutando en los sectores de centro, casco viejo, popa, prodillo y manguito.</p>
<p>Desarrollar espacios de socialización sobre los proyectos de inversión, Gestión Ambiental y la Gestión Comercial de la empresa</p>	<p>Socialización del 100 % de los proyectos de inversión y las iniciativas de sostenibilidad desde lo económico, ambiental y social.</p>	<p>33%</p>	<p>Se socializan los proyectos en los sectores a intervenir, haciendo énfasis en el de la Gobernación para la ampliación de redes de acueducto para dar una mayor continuidad.</p>	

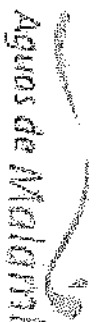
<p>Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio</p>	<p>Plan de educación con enfoque social</p>	<p>33%</p>	<p>En este cuatrimestre se realizaron talleres educativos sobre el cuidado del agua e importancia del medidor a instituciones educativas, representantes de JAC y algunos colaboradores de Aguas de Malambo</p>
<p>Elaborar Informe de Sostenibilidad 2021 bajo estándares GRI</p>	<p>Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna</p>	<p>100%</p>	<p>Informe de sostenibilidad publicado en página web de Aguas de Malambo</p>
<p>Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés</p>	<p>Consolidación de los planes de relacionamiento construido por los diferentes procesos en su actuaciones con los GI</p>	<p>60%</p>	<p>Se establecen planes de relacionamiento con los grupos de interés, entidades públicas, comunidad. Se encuentran pendientes de elaboración los planes para relacionamiento con proveedores y clientes</p>
<p>Realizar seguimiento al plan de relacionamiento:</p>	<p>Seguimiento al plan de relacionamiento</p>	<p>33%</p>	<p>Se realiza seguimiento y se valida el cumplimiento de las actividades dentro de la fechas programadas</p>

Subcomponente 2

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Emisiones de programas de radio y cuñas radiales	Generar cercanía y brindar información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.	100%	Se han realizado 10 programas de radio y 865 cuñas en diferentes emisoras
Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.	Rendición de cuenta	100%	se han realizado dos actividades para conmemorar el día del agua y el día de la Tierra
Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	30%	Se realizaron seis (6) mesas de trabajo con representantes de la gobernación y la alcaldía municipal para hacer seguimiento a los avances de os proyectos que se encuentran ejecutando en los sectores de centro, casco viejo, popó, prodito y mangüito.
Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y videos en página web_ contador de vistos)	33%	Se compartió información a usuarios como acceder a los trámites más frecuentes y sobre el uso adecuado del alcantarillado. Se ha tenido un alcance de 1.298 usuarios
Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	-	No se han recibido invitaciones

	Participación en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo.	Respuesta a las solicitudes presentadas.	-	No se han recibido invitaciones
	Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionista	100%	Se realizó el 01 de abril en nuestras instalaciones. Se divulgó por redes sociales
	Encuentro con Proveedores y Contratistas	Boletines informativos y en caso de que se tenga recursos se realizarán eventos	33%	Ha la fecha se ha realizado el envío de un boletín informativo.
Subcomponente 3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicar en medios los informes de la gestión 2022	100%	Se publicó informe de gestión en el enlace de página web institucional - Gestión con transparencia
Subcomponente 4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Divulgación en páginas web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control	0%	Dentro de los tiempos para su cumplimiento



Aguas de Malambo Vicepresidencia:
 Sistema de Publicación:
 Grupo de Trabajo de Seguimiento:

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
 2022
 31/01/2022
 Enero - Abril 2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Seguimiento 1		
Componente A: Servicio al Ciudadano				
Subcomponentes y procesos	Actividades	Métri o Producto	% avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Mantener y/o fortalecer la estructura organizacional con los equipos de trabajo en los Canales presenciales y Soporte Clientes a través de líneas de contacto para garantizar la atención de todos los requerimientos de los usuarios	Facilitar oficinas de atención a usuarios de acuerdo a la estructura organizacional y canales de atención	100%	Aguas de Malambo cuenta con oficina de Atención clientes: CR7A 10-27. Línea de atención clientes: 01 8000518196, buzón correo electrónico, Atencióncliente@aguasdemalambo.com
	Fortalecimiento y promoción ante nuestros usuarios de medios digitales para formular peticiones, quejas, reclamos o recursos	Impulsar el uso de medios virtuales como correo electrónico, página web, videos didácticos que faciliten la comunicación e interacción entre empresa y usuarios	33%	Se publican videos y postales en redes sociales y página web que expliquen los trámites que se pueden realizar y plataforma de pago
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar Mecanismo de Q&R atento a DDHH	Implementar acciones derivadas del diseño del canal atento en DDHH.	33%	Divulgación de la política DDHH, se realiza capacitación sobre DDHH, a representantes de JAC, líderes y trabajadores nuestros. Divulgación de los componentes DDHH, por medio de correos y grupo de whatsapp.

	Acceso a la información	Publicar en la página de Aguas de Malambo la información relevante en materia de la Ley 142 de 1994, contratación, y Acceso a la información Pública.	100%	Se publica en la página de web de Aguas de Malambo lo correspondiente a la Ley 142 de 1994, ver link https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/-notificaciones-por-aviso
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementación de cursos asociados a la prestación del servicio y normatividad asociada	Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano que integran los equipos de trabajo de atención ofreciendo un servicio con calidad	0%	Plan de capacitaciones formulado sin eventos realizados a la fecha.
	Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	0%	Se están gestionando los recursos para las capacitaciones.
	Aplicación e encuestas electorales para conocer la experiencia del usuario en la oficina de atención clientes.	Mejorar la experiencia de los usuarios en los momentos en donde interactúa con la empresa con el fin de contribuir a la satisfacción y Fidelización	20%	Se inició la aplicación de encuesta pero fue necesario parar la aplicación para redefinirla ya que no estaba permitiendo medir resultados
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Seguimiento Proceso de Homologación Atención Clientes y verificación	Continuidad en la actualización de los procedimientos internos administrativos asociados a la atención peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, (PQR) y su verificación asegurando el cumplimiento a la regulación en servicios públicos domiciliarios.	0%	Se adelantara trabajo de actualización de procedimientos de acuerdo al sistema de gestión de calidad
	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Cercanía	0%	Dentro de los tiempos para cumplimiento.

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	42%	Se realizaron seis (6) mesas de trabajo con representantes de la gobernación, la alcaldía municipal y contratista para hacer seguimiento a los avances de os proyectos que se encuentran ejecutando en los sectores de centro, casco viejo, popa, pradio y maguño.
	Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y videos didáctivos) _contador de vistos	33%	Se aprovecha los espacios de las jornadas comerciales para capacitar a los usuarios sobre conoce tu factura y el cuidado del agua y cuidado del medio ambiente.
	Espacios de interacción con Vocales de control social	Mesas de trabajo	0%	Dentro de los tiempos para cumplimiento.

Entidad:

Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

Vigencia:

2022

Fecha de publicación:

31/01/2022

Grupo ep: Fecha de Seguimiento:

Enero - Abril 2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Seguimiento 1		
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	% Avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación"	Plan de Compras y Contratación	100%	Se evidencia cumplimiento de las publicaciones tanto del Plan de compras 2022 como la publicación del Informe de seguimiento con corte a abril 2022 en la página web de Aguas de Malambo. Link: https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/proveedores-y-contratistas/plan-de-compras
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los trabajadores del equipo de canales presenciales en Ley de Transparencia y acceso a la información pública	Capacitación del 100% de los trabajadores del equipo de canales presenciales en Ley de Transparencia y acceso a la información pública	0%	Dentro de los tiempos para su cumplimiento

<p>Subcomponente 3</p> <p>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>Publicar los actuaciones sobre los documentos de gestión de la información.</p>	<p>Programa de Gestión Documental - PGD, Esquema de Publicación de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada.</p>	<p>0%</p>	<p>Dentro de los tiempos para su cumplimiento</p>
	<p>Promover contenidos audiovisuales con ayuda de texto.</p>	<p>5 contenidos audiovisuales con ayuda de texto</p>	<p>100%</p>	<p>Los vídeos informativos realizados por el área de comunicaciones de Aguias de Malambo cuentan con subtítulos o ayuda textual</p>
	<p>Plan de Acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Mokana</p>	<p>Construcción de una guía institucional para el relacionamiento y el dialogo intercultural con la comunidad Mokana a través de los líderes.</p>	<p>0%</p>	<p>Dentro de los tiempos para su cumplimiento</p>
<p>Subcomponente 4</p> <p>Criterio Diferencial de Accesibilidad</p>	<p>Inclusión de acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios a través de la señalética en braille y lenguajes de señas</p>	<p>Señalización accesible para personas con discapacidad.</p>	<p>0%</p>	<p>Dentro de los tiempos para su cumplimiento</p>
	<p>Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web, dando cumplimiento resolución 1519. Estándares de publicación y divulgación de la información</p>	<p>Contar con los criterios técnicos y funcionales definidos en los anexos 1, 2, 3 y 4</p>	<p>0%</p>	<p>Dentro de los tiempos para su cumplimiento</p>

<p>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p>Solicitar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información pública</p>	<p>Publicación del 100% de los informes de solicitudes de acceso con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información</p>	<p>100%</p>	<p>De acuerdo al esquema, se ha cumplido con la publicación de los informes</p>
---	--	---	--------------------	---



Elaborado: Argel Moreno Gazdibon
 Profesional Coordinación de Servicios