



Entidad:
Vigencia:
Fecha de Publicación:

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

2022

31/01/2022

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción	<i>Socializar la políticas de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno</i>	Política socializada	NA	Patricia Soto Ching	31/12/2022
Subcomponente/proceso 2 Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	<i>Realizar consolidación para actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción de la compañía</i>	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM	NA	Patricia Soto Ching	31/12/2022
	<i>Realizar actualización del Mapa de Riesgos de corrupción en los procesos estratégicos de la empresa.</i>	Mapa de riesgos de fraude y corrupción a los procesos estratégicos.	NA	Patricia Soto Ching	31/12/2022
Subcomponente/proceso 3 Consulta y Divulgación	<i>Publicar mapa de riesgos de fraude y corrupción en la web</i>	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM publicado en página interna y externa	NA	Patricia Soto Ching María del Carmen Rodríguez	31/12/2022
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	<i>Revisar y actualizar los riesgos de corrupción en los mapas de riesgos de los procesos más sensibles de la organización.</i>	Mapa de riesgos de los procesos revisados y/o actualizados incluyendo el análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Patricia Soto Ching Responsables de procesos	31/12/2022
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	<i>Realizar seguimiento a los controles definidos para los riesgos de fraude y corrupción en las auditorías internas</i>	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Auditor Interno Patricia Soto Ching	Cuatrimestral mayo, septiembre, enero
	<i>Presentar reportes de seguimiento al Comité de Gerencia / Juntas directivas</i>	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Auditor Interno Patricia Soto Ching	Cuatrimestral mayo, septiembre, enero



Grupo **epm**

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Sector Administrativo	Empresa de servicios públicos
Departamento:	Atlántico
Municipio:	Malambo

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN						
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	FECHA
1	Recepción de reclamo por vía telefónica	Administrativa	Ampliación canales	Actualmente los usuarios deben desplazarse a la oficina de atención al cliente para colocar reclamos	Evita desplazamientos y costos asociados al mismo.	31/12/2022
2	Consulta y pago de la factura vía web	Administrativa	Ampliación canales	Los clientes acuden a la oficina de atención clientes para solicitar copia de sus facturas, desconociendo que actualmente se cuenta con pago en PSE.	Cómodo, fácil y seguro, la realización del pago de la factura de Aguas de Malambo, disminuyendo los tramites de movilidad a entidades o puntos de recaudo.	31/12/2022
3	Notificaciones por aviso	Normativa	Ampliación canales	Notificaciones que por causales no pueden ser entregadas	Disminuición de tramites presenciales.	31/12/2022
4	Conexión a los servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Las solicitudes de Solicitud de Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado se realizan en su mayoría a través de comunicación escrita física (carta) o personalmente en las oficinas de atención al cliente. Sin embargo, Se habilitó la posibilidad de descargar el formulario de "Solicitud de Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado servicio" a través de nuestro portal web: www.aguasdemalambo.com.co	Acceso a formularios electrónicos para realizar la solicitud de conexión a los servicios públicos y posibilidad de firma digital del mismo, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa, para ser enviado al correo: buzoncorporativo@aguasdemalambo.com	31/12/2022



Grupo **epm**

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Sector Administrativo	Empresa de servicios públicos
Departamento:	Atlántico
Municipio:	Malambo

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	FECHA
5	Formato Único Para Constructores y Urbanizadores	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	La filial cuenta con una Guía para vinculación de Urbanizadores y la documentación para las solicitudes de factibilidad o certificados de disponibilidad; las cuales pueden ser consultadas en el portal web; www.aguasdemalambo.com.co y enviadas a través del correo; buzón corporativo@aguasdemalambo.com	La guía permite la estandarización de la información requerida para la solicitud de revisión y aprobación de proyectos para vinculación de urbanizadores; y permitir realizar el trámite a través del portal web.	31/12/2022
6	Formulario de Solicitud de Revisión: Diseño previos y definitivos.	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	La Guía para vinculación de Urbanizadores que hace referencia a la documentación de revisión y supervisión ; así como también las listas de chequeo de diseño, pueden ser consultadas en el portal web; www.aguasdemalambo.com.co y enviadas a través del correo; buzón corporativo@aguasdemalambo.com	Permitir realizar el trámite a través del portal web para la estandarización de la información requerida para la solicitud de revisión y aprobación de proyectos para vinculación	31/12/2022

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

Nombre del responsable:	Ronald Jimenez Miranda
	Profesional Atención Clientes
Correo electrónico:	ronald.jimenez@aguasdemalambo.com



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Aguas de Malambo S.A. E.S.P	
Vigencia:	2022	
Fecha de Publicación:	31/01/2022	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Desarrollar espacios donde se democratice la información relacionada con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	Conformación de mesas de trabajo con líderes y representantes de JAC,	20 Actividades	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre
	Desarrollar espacios de socialización sobre los proyectos de inversión, Gestión Ambiental y la Gestión Comercial de la empresa	Socialización del 100 % de los proyectos de inversión y las iniciativas de sostenibilidad desde lo económico, ambiental y social.	100% de los proyectos empresariales socializados	Rosa Rodríguez Fernando Mendoza Alvaro Gamarra	Enero a diciembre
	Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio	Plan de educación con enfoque social	Población infantil: 14 Instituciones Educativas Actividades lúdicas con los niños de los sectores seleccionados para jornadas barriales.	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre
	Elaborar Informe de Sostenibilidad 2021 bajo estándares GRI	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	N/A	Patricia Soto Ching	1/04/2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés	Consolidación de los planes de relacionamiento construido por los diferentes procesos en su actuaciones con los GI	N/A	María del Carmen Rodríguez	31/03/2022
	Realizar seguimiento al plan de relacionamiento	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan 90%	María del Carmen Rodríguez	Enero a diciembre
	Emisiones de programas de radio y cuñas radiales	Generar cercanía y brindar información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.	# de emisiones y cuñas radiales	María del Carmen Rodríguez	Enero a diciembre
	Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.	Rendición de cuenta	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	María del Carmen Rodríguez	31/12/2022



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Aguas de Malambo S.A. E.S.P	
Vigencia:	2022	
Fecha de Publicación:	31/01/2022	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	Mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre
	Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y videos en página web_contador de vistos)	10.000 usuarios beneficiados	María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre
	Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre
	Participación en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo.	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre
	Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionista	Asambleas Ordinarias / Extraordinarias	María del Carmen Rodriguez	1/04/2022
	Encuentro con Proveedores y Contratistas	Boletines informativos y en caso de que se tenga recursos se realizarán eventos	Boletín para proveedores 'En contacto'.	Griselda Peña María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicar en medios los informes de la gestión 2022	Publicaciones realizadas	Divulgación en páginas web	Patricia Soto María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre
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	Rendiciones de cuenta publicadas	Divulgación en páginas web	Auditoria Interna María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia: 2022
Fecha de Publicación: 31/01/2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al ciudadano					
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
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	Dimensionamiento de los requerimientos normalivos en Canales Presenciales, Soporte de Clientes y líneas de atención	Osbedys Duran	31/12/2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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 didacticos que faciliten la comunicación e interacción entre empresa y usuarios	Estadísticas de uso de los canales u ofertas digitales	Ronald Jimenez María del Carmen Rodriguez	31/12/2022
	Implementar Mecanismo de Q&R atento a DDHH	Implementar acciones derivadas del diseño del canal atento en DDHH	Ejecución de 3 hitos: '- Socializar acciones a implementar o ruta de trabajo con las áreas involucradas - Implementar acciones definidas - Realizar difusión del mecanismo con los GI	Rosa Rodriguez María del Carmen Rodriguez	31/12/2022
	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.	Documentación publicada en la página web	Osbedys Duran Griselda Peña Adrian de la Rosa	31/12/2022



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
 Vigencia: 2022
 Fecha de Publicación: 31/01/2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al ciudadano					
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
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	Capacitaciones realizadas	Kelly Suarez	31/12/2022
	Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	Actividades ejecutadas de aprendizaje	Osbedys Duran Kelly Suarez	31/12/2022
	Aplicación e encuestas aleatorias 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	Aplicación de 100 encuestas de Experiencia / año	Osbedys Duran Ronald Jimenez	Enero a diciembre
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	# Actualizaciones realizadas en los procedimientos	Osbedys Duran Ronald Jimenez	31/12/2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Cercanía	6 Actividades de Cercanía	Rosa Rodriguez María del Carmen Rodriguez	Febrero a Diciembre
	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	14 Mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodriguez María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre
	Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y videos didactivos)_contador de vistos	10,000 usuarios beneficiados	Rosa Rodriguez María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre
	Espacios de interacción con Vocales de control social	Mesas de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodriguez María del Carmen Rodriguez	Enero a diciembre



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
 Vigencia: 2022
 Fecha de Publicación: 31/01/2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
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	Informe de seguimiento al Plan de compras y contrataciones	Griselda Peña	Trimestralmente abril, julio, oct, enero
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	# de trabajadores capacitados/ # de trabajadores equipo canales presenciales	Patricia Soto Ching	31/12/2022
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Publicar las actuaciones sobre los documentos de gestión de la información.	Programa de Gestión Documental - PGD. Esquema de Publicación de Información. Índice de Información Clasificada y Reservada.	N/A	Adrian de la Rosa Kelly Suarez	31/12/2022
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Promover contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos producidos y promovidos en medios	Maria del Carmen Rodriguez	31/12/2022
	Plan de Acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Mokana	Construcción de una guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con la comunidad Mokana a través de los líderes.	Plan de acción	Rosa Rodriguez Maria del Carmen Rodriguez	31/12/2022
	Inclusión de acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios a través de la señalética en braille y lenguajes de señas	Señalización accesible para personas con discapacidad.	Plan de acción Contenidos audiovisuales con lenguaje inclusivo	Osbedys Duran Rosa Rodriguez Maria del Carmen Rodriguez	31/12/2022
	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web, dando cumplimiento resolución 1519: Estándares de publicación y divulgación de la información	Contar con los criterios técnicos y funcionales definidos en los anexos 1, 2, 3 y 4	Cumplir con el 100% de los requisitos especificados en la resolución	Maria del Carmen Rodriguez Leydys Maria Ospina	Anexo 1: 31/12/2022 Anexos 2, 3 y 4: 31/03/2022
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Solicitar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	Publicación del 100% de los informes de solicitudes de acceso con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información	# de informes publicados / # de informes que se deben publicar	Maria del Carmen Rodriguez Adrian de la Rosa	Trimestralmente abril, julio, oct, enero