FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**
Vigencia: **2024**
Fecha de Publicación: **31/08/2024**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							Seguimiento 2		
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							**Fecha de seguimiento:** 31/08/2024		
Subcomponentes - procesos	**#**	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción	**1.1**	*Socializar la politicas de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno*	Politica socializada	NA	SALOMÓN RIVERA	31/12/2024	0	**0%**	se encuentra dentro de los tiempos para el cumplimiento
Subcomponente/proceso 2 Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	**2.1**	Realizar consolidación para actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción de la compañia	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM	NA	SALOMÓN RIVERA	31/12/2024	1	**100%**	La empresa evaluo la valoracion de los riesgo incluidos en su mapa de riesgos, fraude, corrupcion, y financiacion del terrorismo.
	2.2	*Realizar actualización del Mapa de Riesgos de corrupciónen los procesos estrategicos de la empresa.*	Mapa de riesgos de fraude y corrupción a los procesos estrategicos.	NA	SALOMÓN RIVERA	31/12/2024	1	**100%**	se revisa y se actualiza del mapa de riesgo estrategicos cada uno de los escenarios identificados
Subcomponente/proceso 3 Consulta y Divulgación	**3.1**	*Publicar mapa de riesgos de fraude y corrupción en la web*	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM publicado en página interna y externa	NA	CAROLINA FERNANDEZ-SALOMON RIVERA	31/12/2024	1	**100%**	El mapa de riesgo aparece publicado en la pagina de la empresa Aguas de Malambo. https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-Epm/aguas-de-malambo/nuestra-gestion/plan-anticorrupcion/plan-anticorrupcion-2023/mapa-de-riesgo-carrupcion-fraude-2023.pdf
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	**4.1**	*Revisar y actualizar los riesgos de corrupción en los mapas de riesgos de los procesos más sensibles de la organización.*	Mapa de riesgos de los procesos revisados y/o actualizados incluyendo el análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	SALOMÓN RIVERA	31/12/2024	0	**0%**	se encuentra dentro de los tiempos para el cumplimiento
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	**5.1**	*Realizar seguimiento a los controles definidos para los riesgos de fraude y corrupción en las auditorías internas*	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	SALOMÓN RIVERA	Cuatrimestral mayo, septiembre, enero	1	**66%**	en cumplimiento en el cumplimiento de los avances de auditorías, se incluyeron riesgo de fraude y corrupcion, no generaron alertas
	5.2	*Presentar reportes de seguimiento al Comité de Gerencia / Juntas directivas*	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	SALOMÓN RIVERA	Cuatrimestral mayo, septiembre, enero	1	**100%**	en la junta directiva en su sesion 218, del 25 de junio la gerencia presento en su informo gerencial el avance del plan de auditoria; haciendo enfasis que el cumplimiento del seguimiento de los planes de mejoramiento no se realizo ante la ausencia del nombramiento del auditor

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							Seguimiento 2	
							Fecha de seguimiento: 31/08/2024	
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	Actividades cumplidas	% de avance
1	Recepción de reclamo por vía telefónica a través de la línea 018000518196	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.	31/12/2024	A través del contrato de Contac Center, se desarrolla la actividad y se recibe de manera mensual los reportes de atencion. Se entrega Informe de enero, febrero, marzo, abril,mayo, junioo	100%
2	Consulta y pago de la factura vía web Solicitud de duplicado de factura por Whatsaap Modulo de Autogestión para entrega de duplicado	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.	31/12/2024	ademas de esta acción donse se atienden solicitud de duplicado por los canales virtuales como (Nequi - PSE - BANCOS), tambien se le está brindando al usuario de facilidad de hacer abonos a la factura a partir de $5.000	100%
3	Notificaciones por aviso, que se realizan con personal de Aguas de Malambo hasta los domicilios de los usuarios, así como también si al agotar las opciones estas notificaciones se realizan a traves de la pagina web.	Normativa	Ampliación canales		Disminuicion de tramites presenciales.	31/12/2024	La filial en la pagina web, en el enlace: https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/-notificaciones-por-aviso las cuales se hacen cuando no es posible la entrega presencial.	100%
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.	31/12/2024	en la pagina de aguas de malambo en el menu proveedores y contratista, en el submenu Formularios de factibilidades y disponibilidad del servicio, estos formularios son descartbles, que pueden ser levados a la oficiana de atencion clientes, o enviandolo al coreo buzoncorporativo@aguasdemalambo.com	100%
5	Accesibilidad del Servicio de Acueducto y Alcantarillado	Normativa	Formalizacion de vinculación nuevos usuarios	A la fecha existen usuarios que se encuentran conectadas de manera irregular con afectacion en las perdidas comerciales. La vinculación de estos nuevos usuarios se realiza en campo por parte de Gestion Social como indicador de normalizacion de la prestación del servicio.	Los documentos para la normalizacion, son requeridos y capturados por parte del personal de Aguas de Malambo.	31/12/2024	Las vinculaciones a corte del mes de Junio se han presentado de la siguiente manera: de enero a junio servicio de acueducto 367, de alcantarillado 393	70%
6	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.	31/12/2024	en la pagina de aguas de malambo en el menu proveedores y contratista, en el submenu Formularios del servicio, como son Solicitud de servicio de acueducto y alcantarillado, Solicitud Factibilidad o certificado de viabilidad o disponibilidad inmediata, Formato Unico de conexión y vinculación constructores y urbanizadoresinstructivo para la Referenciación de los Sitiemas de Acueducto y Alcantarillado estos formularios son descarbles, que pueden ser levados a la oficiana de atencion clientes, o enviandolo al coreo buzoncorporativo@aguasdemalambo.com.	100%
7	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 tambien 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	31/12/2024	en la pagina de aguas de malambo en el menu proveedores y contratista, en el submenu Formularios de factibilidades y disponibilidad del servicio, estos formularios son descarbles, que pueden ser levados a la oficiana de atencion clientes, o enviandolo al coreo buzoncorporativo@aguasdemalambo.com.	100%

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)					
1					
2					

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: 2024
Fecha de Publicación: 31/08/2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							Seguimiento 2		
Componente 3: Rendición de cuentas							**Fecha de seguimiento:** 31/08/2024		
Subcomponentes - procesos	**#**	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.1**	*Desarrollar jornadas de acercamiento con la comunidad, para reforzar relacionamiento, incrementar confianza, y atencion personalizada.*	Intervencion en barrios donde se desarrollan proyectos con recursos ABC	56 jornadas	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	108 ingresados al sistema	**100%**	se continuan, realizando vnculaciones de nuevos usuarios, de diferentes sectores como: magos, vila cocorde II, vereda carmen y otros.
	1.2	*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 RODRIGUEZ	Enero a diciembre	2	**20%**	se realiza charla y recorrido a la planta de tratamiento de agua potable con el objetivo de socializar sobre la importancia de uso y ahorro eficiente del agua.
	1.3	*Elaborar Informe de Sostenibilidad 2023 bajo estándares GRI*	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	N/A	CAROLINA FERNANDEZ	1/04/2024	1	**100%**	el informe de sostenibilidad se encuentra publicado en la pagina Web https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-Epm/aguas-de-malambo/nuestra-gestion/informes-de-sostenibilidad/informe-sostenibilidad-2023-adm.pdf
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	**2.1**	*Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés*	Consolidación de los planes de relacionamiento construido por las diferentes procesos en su actuaciones con los GI	N/A	CAROLINA FERNANDEZ	31/03/2024	1	50%	Erika Barrios, profesional de comunicaciones y relacionamiento de Aguas de Malambo, informó en su acta de entrega que a la fecha solo se cuenta con el Plan de Relacionamiento GI Estado. En cuanto a la construcción de los planes de relacionamiento con otros grupos de interés, aún está pendiente que desde EPM se den las directrices generales del tema.
	2.2	*Realizar seguimiento al plan de relacionamiento*	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan 90%	CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	1	**100%**	El seguimiento fue reportado en la sesión número 217 de Junta Directiva, encontrándose publicada en la página web institucional.
	2.3	*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	CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	15 programas y 851 cuñas	**100%**	Las certificaciones del mes de agosto se encuentran en curso.
	2.4	*Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.*	Rendición de cuenta	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	CAROLINA FERNANDEZ	31/12/2024	en el segundo cuatrimestre no se recibieron invitaciones por parte de la alcaldia solo en el primer cuatrimetres	**100%**	en el segundo cuatrimestre no se recibieron invitaciones por parte de la alcaldia solo en el primer cuatrimetres
	2.5	*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	12	**100%**	12 Mesas de trabajo con líderes comunitarios, con puntos comunes de concertación a soluciones de sus problemáticas buscando impactar positivamente a las dos partes
	2.6	*Participación en encuentros comunitarios*	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	4	**100%**	se cumple con a asistencia de las invitacioes recibidas por parte de la alcaldia con el objetivo de brindar una atencion personalizada a los usuarios que presentan inconformidad con los servicios prestados y asi mismo dar solucion.
	2.7	*Participación en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo.*	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	ROSA RODRIGUEZ	Enero a diciembre	0	**0%**	No se han recibido invitaciones, por tal motivo no hay evidencia.
	2.8	Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionista	Asambleas Ordinarias / Extraordinarias	CAROLINA FERNANDEZ	1/04/2024	**1.** Presentación para Asamblea de Accionistas 2023 **2.** Publicación de Certificación de estados financieros Aguas de Malambo S.A E.S.P - Año 2023 y Estados financieros Aguas de Malambo S.A E.S.P., a diciembre 31 de 2023 y 2022 (Página web)	**100%**	Se realizó el día 1 de abril de 2024 la Asamblea de accionistas, con la participación de los representantes de: Instituto municipal de cultura de Malambo, Instituto municipal de Deportes del municipio, Municipio de Malambo, y representante por parte EPM
	2.9	*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 - CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	2	**100%**	se evidencia cumplimiento en los boletines: EN CONTACTO_ Boletin para proveedores y contratistas de Aguas de Malambo - Ed_ 17 En Contacto_ Boletin para Proveedores y Contratistas_ Ed_ 16
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	**3.1**	*Publicar en medios los informes de la gestión 2023*	Publicaciones realizadas	Divulgación en páginas web	CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	**1**	100%	Se publico el Informe de Gestión 2023 en la página web
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	**4.1**	*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	SALOMÓN RIVERA - CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	**1**	**100%**	La transmisión fue realizada en directo a través del Canal Metropolitano, canal de alta difusión en el municipio. Igualmente, fue compartida en directo en nuestra cuenta de Facebook y en la del canal, y posteriormente publicada en nuestro canal de YouTube.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia: 2024
Fecha de Publicación: 31/08/2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							Seguimiento 2		
Componente 4: Servicio al ciudadano							**Fecha de seguimiento:** 31/08/2024		
Subcomponentes - procesos	**#**	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	**1.1**	*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 requerimietos normativos en Canales Presenciales, Soporte de Clientes y líneas de atención	RONALD JIMENEZ, YAJAIRA SOLANO	31/12/2024	Se cuenta con el equipo de atencion clientes, de acuerdo con el dimensionamiento y los requerimientos normativos que le aplican.	**100%**	la empresa cuenta con una oficina de atencion clientes, con canales de atencion verbal, escrito, el medio telefonico por la linea 018000518196.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.1**	*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, YAJAIRA SOLANO	31/12/2024	Se realizan publicaciones con invitacion de acceso a los medios digitales, que le permiten mantener contacto con la empresa y atender las solicitudes.	**100%**	se cuenta con pagina principal donde se publican acceso a la informacion publica.
	2.2	*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 ROGRIGUEZ - CAROLINA FERNANDEZ	31/12/2024	0	**0%**	Se encuentra dentro de los tiempos para el cumplimiento.
	2.3	*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	GRISELDA PEÑA - CAROLINA FERNANDEZ	31/12/2024	La filial publico en su pagina web, el plan de compras el cual puede accederse por parte de todos los interesados : https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/proveedores-y-contratistas/plan-de-compras/ Asi mismo la filial registra en el secop todos los procesos adjudicados. https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/BuyerDossierWorkspace/Index	**100%**	se cuenta con pagina principal donde se publican acceso a la informacion publica.
Subcomponente 3 Talento Humano	**3.1**	*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 realizados	DARLY TABARES	31/12/2024	se programara para el tercer seguimiento	**0%**	se encuentra dentro de los tiempos, por lo que sera programado para el tercer seguimiento
	3.2	*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	RONALD JIMENEZ - DARLY TABARES	31/12/2024	**Capacitación sobre Atención Cliente:** Tipos de Clientes y como actuar frente a cada caso, Comunicación asertiva, crecimiento personal y profesional. 27 asistentes **Liderazgo:** Tipo de liderazgo y herramientas para su crecimiento 15 asistentes	**100%**	Desde el area de gerston e recurso se viene realizando caopacitaciones para fortalecar las habilidades de nuetsta gente
	3.3	*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	RONALD JIMENEZ, YAJAIRA SOLANO	Enero a diciembre	Se vienen aplicando encuestas de satisfacción canal prsencial , a traves de EMTELCO realizadas a través del IVR de la línea.	**100%**	se tiene soportes de las encuestas realizadas por el contratista Emtelco a traves de la linea 018000518196
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	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	RONALD JIMENEZ, YAJAIRA SOLANO	31/12/2024	Se vienen realizando capacitacion para fortalecer le proceso de atencion al cliente. En este primer semestre nos enfocamos en la homologación del proceso ,	**88%**	se envidencia soportes de capacitacion de Homologacón del proceso por patrte de la profesional SULAY DUQUE de EPM
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	**5.1**	*Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad*	Cercanía	6 Actividades de Cercanía	CAROLINA FERNANDEZ	Febrero a Diciembre	5	**83%**	Desde comunicaciones se participó en espacios de cercanía con los clientes, en el marco de las jornadas barriales.
	5.2	*Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad*	Mesas de trabajo	14 Mesas de trabajo realizadas en el año	ROSA ROGRIGUEZ - CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	4	**93%**	El seguimiento de las actividades de este periodo fue reportado en la sesión número 217 de Junta Directiva, encontrándose publicada en la página web institucional.
	5.3	*Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad*	Capacitaciones (presenciales y videos didactivos)_contador de visitas	10.000 usuarios beneficiados	ROSA ROGRIGUEZ - CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	15 comunicados de prensa 22,734 usuarios alcanzados en redes sociales y página web	**100%**	Desde comunicaciones, a través de las redes sociales, boletines de prensa y refuerzo en los medios de comunicación se logra mayor incidencia en los clientes y comunidad, de cómo estamos más cerca de ellos.
	5.4	*Espacios de interacción con Vocales de control social*	Mesas de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	ROSA ROGRIGUEZ - CAROLINA FERNANDEZ	Enero a diciembre	Se programan actividades para el tercer semestre del 2024, teniendo en cuenta que el primer cuatrimestre no se realizaron actividades con vocales de control	**0%**	se encuentra dentro de los tiempos para el cumplimiento de las actividades

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia: 2024
Fecha de Publicación: 31/08/2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							Seguimiento 2		
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información							**Fecha de seguimiento:** 31/08/2024		
Subcomponentes - procesos	**#**	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Indicadores**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	**1.1**	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	La filial realiza acompañamiento de seguimiento al plan de compras, con acompañamiento del Profesional Cadena de Suministro – Dirección Planeación y Gestión Categorías.	**100%**	con apoyo del grupo epm, se viene realizando seguimientos mensuales al plan de compras
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2.1**	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	SALOMÓN RIVERA - PATRICIA SOTO	31/12/2024	0	0%	se programara capacitacion de ley de transparencia y acceso a la informacion publica al personal de ATC en el mes de junio
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	**3.1**	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	PATRICIA SOTO	31/12/2024	La filial cuenta con un buizon corporativo, desde donde se gestiona la documentacion de entrada y salida que es registrada en el aplicativo Mercurio que apoya la labor de control de la información documental , permitiendo la asignacion de radicados de entrada y salida de los documentos de una forma eficiente y eficaz. La empresa tambien dispone de la clasificacion de la informacion publica; y el acceso de la no publica en cumplimiento al tratamiento de datos y bajo los lineamientos de transparencia.	**100%**	**se viene fortaleciendo la parte de gestion documental tiendo en cuenta la Ley 594 de 2020**
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	**4.1**	Promover contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos producidos y promovidos en medios	CAROLINA FERNANDEZ	31/12/2024	0	**100%**	Se encuentra dentro de los tiempos para el cumplimiento.
	4.2	Plan de Acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Mokana	Construccion de una guia institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con la comunidad Mokana a traves de los lideres.	Plan de acción	ROSA RODRIGUEZ - CAROLINA FERNANDEZ	31/12/2024	0	**100%**	Se encuentra dentro de los tiempos para el cumplimiento.
	4.3	Inclusion de acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios a través de la señaléfica en braille y lenguajes de señas	Señalización accesible para personas con discpacidad.	Plan de acción Contenidos audiovisuales con lenguaje inclusivo	CAROLINA FERNANDEZ	31/12/2024	0	**100%**	Se encuentra dentro de los tiempos para el cumplimiento.
	4.4	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	CAROLINA FERNANDEZ - KAREN RAMIREZ	Anexo 1: 31/12/2020 Anexos 2, 3 y 4: 31/03/2020	1. Menú Transparencia y Acceso a la Información Pública	**33%**	De conformidad a la naturaleza de la Entidad como mixta, existen criterios que no aplican como el Footer o pie de página para las Entidades que pertencen a la rama ejecutiva nivel nacional y territorial.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	**5.1**	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	CAROLINA FERNANDEZ - KAREN RAMIREZ	Trimestralmente abril, julio, oct, enero	Se verifica página web en aras de identificar los lineamientos contenidos en los Anexos de conformidad con la naturaleza de la Empresa Aguas de Malambo S.A E.S.P., para el indicador Menú Transparencia acceso a la información pública	**95%**	De conformidad a la naturaleza de la Entidad como mixta, existen criterios que no aplican como el Footer o pie de página para las Entidades que pertencen a la rama ejecutiva nivel nacional y territorial, así mismo de conformidad con el Parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 debido a que somos una empresa mixta nos encontramos exentos de publicar información referente al Plan de Inversiones, no obstante se entrega evidencia de información financiera publicada

WALTER DARIO MORENO CARMONA
GERENTE
AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P