FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia: 2025
Fecha de Publicación: 1/9/2025

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				Se
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción			**Fecha de seguimiento:** 31/12/2025	
Subcomponentes - procesos	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción	*1.1 Socializar la políticas de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno*	Política socializada	Medicion del Clina Etico: Conocer la percepción sobre la Gestión ética en Aguas de Malambo y la aplicación de herramientas, prácticas y acciones al interior de nuestra organización	**100%**
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 compañía	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM	Se realizo seguimiento y valoración de los riesgos asociados al fraude y corrupción, con corte a dic 2025	**100%**
	2.2 Realizar actualización del Mapa de Riesgos de corrupción en los procesos estratégicos de la empresa.	Mapa de riesgos de fraude y corrupción a los procesos estratégicos.	Se presento en Junta Directiva, los resultados de la valoración de la matriz de riesgo empresarial; que incluye los procesos estratégicos	**100%**
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	Se presento en Junta Directiva, los resultados de la valoración de la matriz de riesgo empresarial; que incluye los procesos estratégicos. No se realiza la publicación por directriz de grupo de confidencialidad.	**100%**
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	Se presento en Junta Directiva, los resultados de la valoración de la matriz de riesgo empresarial; que incluye los procesos estratégicos. No se realiza la publicación por directriz de grupo de confidencialidad.	**100%**
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	Se presento en Junta Directiva, los resultados de la valoración de la matriz de riesgo empresarial; que incluye los procesos estratégicos. No se realiza la publicación por directriz de grupo de confidencialidad.	**100%**
	5.2 Presentar reportes de seguimiento al Comité de Gerencia / Juntas directivas	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	Se presento en Junta Directiva, los resultados de la valoración de la matriz de riesgo empresarial; que incluye los procesos estratégicos. No se realiza la publicación por directriz de grupo de confidencialidad.	**100%**
Recepción de reclamo por vía telefónica a través de la línea 018000518196	Administrativa	Ampliación canales	Se continua con la necesidad de acercarse a las oficinas para la colocación de reclamos, sin embargo el proceso se ha agilizado ante la opción de las quejas y sus notificaciones. A la fecha se cumplieron dentro de los tiempos la atención de los reclamos, evidencia de ello es la calificación otorgada de atención mediante encuesta que se ubico en un 93% de satisfacción por la atención (resultados del bimestre Sept-Oct).	100%
Consulta y pago de la factura vía web Solicitud de duplicado de factura por WhatsApp Modulo de Autogestión para entrega de duplicado	Administrativa	Ampliación canales	Se continua con la socialización de los avances en las modalidades que el usuario / cliente tiene para la consulta y realización de su pago; sin ser necesario su desplazamiento hasta las oficinas. También las diferentes opciones de canales de pago.	100%
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 través de la pagina web.	Normativa	Ampliación canales	Se continua con éxito la implementación de las notificaciones por aviso para los casos que le aplica a través de la página web; y en los casos que se hace necesario se realizan con personal de Aguas de Malambo hasta los domicilios de los usuarios. Todo lo anterior enmarcado en la normatividad.	100%
Conexión a los servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Las solicitudes de "Solicitud de Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado", se habilitaron para descargar el formulario de "Solicitud de Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado servicio" a través de nuestro portal web: www.aguasdemalambo.com.co	100%

Accesibilidad del Servicio de Acueducto y Alcantarillado	Normativa	Formalización de vinculación nuevos usuarios	La empresa realizó campañas en varios sectores de manera presencial, con un equipo de gestión social de Aguas de Malambo, para la formalización de usuarios; facilitando su inclusión en nuestra base de datos como clientes.	100%
Formato Único Para Constructores y Urbanizadores	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	A traves de solicitudes de urbanizadores de conformidad con la guía que permite la estandarización de la información requerida para la solicitud de revisión y aprobación de proyectos para vinculación de urbanizadores; la filial recibio un total de 8 solicitudes, de las cuales solo se recibieron para aprobacion de planos 2.	100%
Formulario de Solicitud de Revisión: Diseño previos y definitivos.	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	De las solicitudes de urbanizadores aprobadas, la revision de los planes enviado fueron 2.	100%
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	*1.1 Desarrollar jornadas de acercamiento con la comunidad, para reforzar relacionamiento, incrementar confianza, y atención personalizada.*	Intervención en barrios donde se desarrollan proyectos con recursos ABC	Se realizaron jornadas de socialización de los beneficios que se obtienen con la formalización como nuevos usuarios y los beneficios de estar al día con lideres comunitarios de diferentes sectores del municipio de Malambo.	100%
	1.2 Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio	Plan de educación con enfoque social	Se realizaron actividades del plan de educación con comunidades educativa y lideres de la comunidad, socializando por medio de charlas referente al cuidado del medio ambiente y el uso eficiente del agua.	100%
	1.3 Elaborar Informe de Sostenibilidad 2021 bajo estándares GRI	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	Se realizó informe de sostenibilidad de la vigencia 2024, y su rendición de cuentas-	100%
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 los diferentes procesos en su actuaciones con los GI	El plan de relacionamiento fue presentado en JD como parte de la agenda típica en el mes de Mayo 2025	100%
	2.2 Realizar seguimiento al plan de relacionamiento	Seguimiento al plan de relacionamiento	El plan de relacionamiento fue presentado en JD como parte de la agenda típica en el mes de Mayo 2025	100%
	2.3 Emisiones de programas de radio y cuñas radiales	Generar cercanía y brindar información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.	La empresa cuenta con contrato de canales de radio con la Emisora Mokana, por ser de territorio y de alta sintonía.	100%
	2.4 Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.	Rendición de cuenta	Se atendieron espacios de interacción con la alcaldía de Malambo, donde se expusieron temas relevantes en cuanto a la entrada en operación de los proyectos ABC.	100%
	2.5 Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	Se realizaron mesas de trabajo, con la finalidad de brindar atención personalizada a los usuarios que presentan inconformidad por los servicios prestados en los diferentes sectores.	100%
	2.6 Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	Durante este periodo no se recibieron invitaciones.	100%
	2.7 Participación en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo.	Respuesta a las solicitudes presentadas	Se atendieron las invitaciones a sesiones requeridas por el concejo del municipio de Malambo	100%
	2.8 Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionista	Se publicaron los resultados financieros certificados y aprobados en Junta Directiva y Asamblea.	100%
	2.9 Encuentro con Proveedores y Contratistas	Boletines informativos y en caso de que se tenga recursos se realizarán eventos	Se realizó el 11 encuentro de proveedores y contratistas; asi tambien se expidió boletin de proveedores noviembre-diciembre con informacion relevante para los proveedores.	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	*3.1 Publicar en medios los informes de la gestión 2024*	Publicaciones realizadas	Se publico informe de gestión 2024, en página web	100%
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	Se publicaron en página web los informes de entres de control y financieros	100%
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 lineas 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	Se mantuvo el dimensionamiento en la oficina de atencion clientes, el cual viene aplicandose de conformidad con los lineamientos y la homologación de los procesos de ATC	100%
	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	En la página web se tiene videos de capacitación para que se presenten las PQR	100%

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	*2.2 Implementar Mecanismo de Q&R atento a DDHH*	Implementar acciones derivadas del diseño del canal atento en DDHH	Se realizaron actividades con grupos de interes: Colaboradores con el objetivo de abordar la atencion, informacion, comunicación y respeto hacia la comunidad. Socialización de cronograma de ingreso de los proyectos de tanque Tesosro, dejando claridad que esto va hacer un proceso progresivo.	100%
	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.	Se publico plan de compra, dando cumplimiento a la normatividad	100%
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	Se atendieron capacitaciones que fortalecieron las competencias, habilidades y normatividad en los procesos asociados a la prestación del servicio en temas .	100%
	3.2 Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	A través del acta de transaccion comercial, se reciben capacitaciones cuando se actualizan procesos o procedimiento de atencion al cliente.	100%
	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	A traves del contrato de Emtelco se aplican encuestas de satisfaccion de atencion de la experiencia.	100%
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	A través del acta de transaccion comercial, se reciben capacitaciones cuando se actualizan procesos o procedimiento de atencion al cliente.	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	*5.1 Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad*	Cercanía	Se realizaron reuniones con el objetivo de afianzar los relacionamiento con los GI	100%
	5.2 Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	Se cumplieron con todas las actividades durante el año 2025	100%
	5.3 Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y videos didactivos)_contador de vistos	Se desarrollaro actividades de capacitación dirigidas colaboradores, participando de la actividad Día de Experiencia y a clientes y comunidad, en temas como: la importancia del cuidado del preciado liquido, ahorro eficiente del agua y la importancia del cuidado del medio Ambiente, se socializa sobre los vances de los proyectos por parte de la gobernación, sobre la construcción del tanque tesoro y tanque concorde.	100%
	5.4 Espacios de interacción con Vocales de control social	Mesas de trabajo	Se realizo invitación a los vocales de control, para la socialización del cronograma de actividades para la entrega del proyecto de la gobernación de la construcción del tanque tesoro, y se solicito acompañamiento a las reuniones programadas con las comunidades de los diferentes sectores involucrados en este cronogramas de actividades, con el obejetivo que la comunidad en general este informada sobre mejorar la continuidad del servicio de acueducto.	100%
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	Seguimiento al plan de compras, se realizo con acompañamiento de la Direccion de Cadena de Suministro.	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1Capacitar 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	Se realizaron actividades con el equipo de atencion al cliente.	100%
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.	En la pagina web, se cuenta con un espacio donde se indica el manejo de la informacion y el esquema de publicacion de informacion publica y reservada.	100%
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1Promover contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos audiovisuales con ayuda de texto	Se cuenta instructivos para los clientes y/o usuarios, en referencia a la radicación de PQR o de solicitud de facturacion y de métodos de pago.	100%
	4.2 Plan de Acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Mokana	Construccion de una guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con la comunidad Mokana a traves de los lideres.	Se realizaron actividades con lideres de la comunidad Mokana, actualmente se esta elaborando un plan de relacionamiento.	80%
	4.3Inclusion 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 discpacidad.	La oficina de atención al cliente, cuenta con acceso para personas con moivilidad limitada. La accion de lenguaje inclusivo se desplaza para el año siguiente.	100%

	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	La página web cuenta con un módulo que contiene las instrucciones para acceder y /o solicitar la informacion pública.	100%
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1Solicitar 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	Se cuenta con la publicacion de ños modulos de solcitudes de informacion publica	100%

guimiento 3
Observaciones
Se evidencia que los resultados de la encuesta aplicada para la medición del clina ético que soporta la actividad de la politica de "cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno" en aguas de malambo tiene un comportamiento al interior de aceptación del 87% del clima éticos. Sin embargo, se requiere revisar los incidentes presentados en la línea de contacto transparente teniendo en cuenta que un 44% representados en el total de los trabajadores (30 colaboradores) reportaron casos con posible incidencia en temas éticos o de corrupción.
Se realiza validación de la publicación de la matriz de riesgo de fraude y corrupción con fecha a diciembre 31 y publicado el 9 de enero de 2026.
Se valido la valoración de la matriz de riesgo, presentada en la Junta directiva 232, la cual fui incluida en el plan de empresa para el periodo 2026-2029
Se valido la valoración de la matriz de riesgo, presentada en la Junta directiva 232, la cual fui incluida en el plan de empresa para el periodo 2026-2029
Se valido la valoración de la matriz de riesgo, presentada en la Junta directiva 232, la cual fui incluida en el plan de empresa para el periodo 2026-2029
Se valido la valoración de la matriz de riesgo, presentada en la Junta directiva 232, la cual fui incluida en el plan de empresa para el periodo 2026-2029
Se valido la valoración de la matriz de riesgo, presentada en la Junta directiva 232, la cual fui incluida en el plan de empresa para el periodo 2026-2029; y se verifico la directriz de gobierno corporativo de no publicar la matriz de riesgo empresarial por considerarse estratégico, Lo anterior validado en el correo enviado por Dirección Ingeniería de Riesgos el 22 de octubre de 2022.
La filial debe continuar con acciones tendientes a la radicación de las quejas a través del portal web. Se resalta la atención oportuna de éstas y el resultado de la encuesta aplicada por parte de Emtelco en la atención de ellas.
Se valida que la filial cuenta con mecanismos sin que se traslade el usuario a las instalaciones de atención al cliente, para gestionar la información de la factura, solicitud de duplicado y pago en las diferentes modalidades para ello.
Se valido en la página web de la empresa, que para los casos que aplica la notificación por (esta vía; sin embargo también se valido que para los casos que no aplica, se cuenta con el mecanismo normativo de notificación presencial.
Se validan los soportes de las solicitudes recibidas por contratistas para la viabilidad de puntos de conexión para la vinculación como usuarios.

Revisado la relación de vinculación, se valida que se logró la formalización de nuevos usuarios, mediante las campañas ejecutadas por el área comercial.
Se validan los soportes de las solicitudes recibidas por contratistas para la viabilidad de puntos de conexión para la vinculacion como usuarios.
Se validan los soportes de las solicitudes recibidas por contratistas para la viabilidad de puntos de conexión para la vinculacion como usuarios.
Se observa a partir de los formatos de vinculación, asi como tambien en las listas de asistencia; las acciones de acercamiento con la comunidad, con el objetivo de socializar las ventajas de ser cliente.
Se validaron las acciones indicadas, de conformidad a las lista de asistencia entregadas que denotan la participacion de comunidades educativas y lideres.
Se valido la rendición de cuenta presentada por la alta gerencia a los grupos de interés.
Se cuenta con el informe presentado a la Junta directiva del cumplimiento del plan de relacionamiento.
Se cuenta con el informe presentado a la Junta directiva del cumplimiento del plan de relacionamiento.
Se valida el contratos suscrito con la emisora, con el objeto de enisión de las gestiones relacionadas con la prestación de servicios.
La información entregada, evidencia la atencion de los espacios requeridos por el municipio a través de la alcaldera y del concejo municipal,
Se evidencia mediante la lista de asistencia, que se atienden los requerimientos de los clientes, socializacion de los proyectos ABC, asi como tambien los canales en redes sociales de los eventos que afectan la prestación de los servicios.
La información entregada, evidencia la atencion de los espacios requeridos por el municipio a través de la alcaldera y del concejo municipal,
La filial cumplió con la asamblea de accionista de conformidad a la norma establecida como organo máximo de dirección.
Se validaron las evidencias indicadas , dando cumplimiento a las acciones de mantener informado a los proveedores y contartistes en temas relevantes para la ejecuccion de los contratos suscritos.
Se cumplió con esta actividad.
Se cumplió con esta actividad.
Se valida la accion de continuidad de la estructura para la oficina de atención al cliente.
Se valida la acción

Con la evidencia presentada de las actas suscritas, se valida para las actividades desarrolladas con los GI.
Se valida la acción.
Se valida la acción
Se valida la accion
Se valida la acción
Se valida la acción
Se valida la acción
Se valida que las acciones realizadas desde gestion social para la instalación de mesas de trabajo se cumplieton de conformidad con la meta establecida.
Se valida la acción
Se valida la acción
Se valida la accion
Se valida la accion
Se valida la accion
Se valida la accion
Se valida la accion
Se valida la accion

Se valida la accion
Se valida la accion