



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2025

Fecha de Publicación: 31/01/2025

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 política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno</i>	Política socializada	NA	Auditor Interno	31/12/2025
Subcomponente/proceso 2 Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar consolidación para actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción de la compañía	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM	NA	Auditor Interno	31/12/2025
	<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	Auditor Interno	31/12/2025
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	Auditor Interno Profesional Comunicación	31/12/2025

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	Auditor Interno	31/12/2025
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 control descentralizado de consultas en listas públicas en el proceso de contratación y compras menores.	NA	Auditor Interno	Semestral
	<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	Semestral



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 DE TRAMITES

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 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.	31/12/2025
2	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	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.	31/12/2025

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 través de la página web.	Normativa	Ampliación canales		Disminución de tramites presenciales.	31/12/2025
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 en el portal web de la empresa para realizar la solicitud de conexión a los servicios públicos, para ser enviado al correo: buzoncorporativo@aguasdemalambo.com	31/12/2025
5	Accesibilidad del Servicio de Acueducto y Alcantarillado	Normativa	Formalización de vinculación nuevos usuarios	A la fecha existen usuarios que se encuentran conectadas de manera irregular con afectación en las perdidas comerciales. La vinculación de estos nuevos usuarios se realiza en campo por parte de gestión Social como indicador de normalización de la prestación del servicio.	Acceso a formularios en el portal web de la empresa de los documentos requeridos para la normalización por parte del personal de Aguas de Malambo.	31/12/2025

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: buzóncorporativo@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.	31/12/2025
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 también las listas de chequeo de diseño, pueden ser consultadas en el portal web; www.aguasdemalambo.com.co y enviadas a través del correo: buzóncorporativo@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	31/12/2025
Nombre del responsable:		Ronald Jiménez 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: 2025

Fecha de Publicación: 31/01/2025

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	<i>Desarrollar jornadas de acercamiento con la comunidad, para reforzar relacionamiento, incrementar confianza, y atención personalizada.</i>	Intervención en barrios donde se desarrollan proyectos con recursos ABC	56 jornadas	Profesional Gestión Social	Enero a diciembre
	<i>Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio</i>	Plan de educación con enfoque social	Población infantil: 14 Instituciones Educativas Actividades lúdicas con los niños de los sectores seleccionados para jornadas barriales.	Profesional Gestión Social	Enero a diciembre

	<i>Elaborar Informe de Sostenibilidad 2021 bajo estándares GRI</i>	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	N/A	Profesional Comunicación	1/04/2025
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<i>Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés</i>	Consolidación de los planes de relacionamiento construido por los diferentes procesos en sus actuaciones con los GI	N/A	Profesional Comunicación	31/03/2025
	<i>Realizar seguimiento al plan de relacionamiento</i>	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan 90%	Profesional Comunicación	Enero a diciembre
	<i>Emisiones de programas de radio y cuñas radiales</i>	Generar cercanía y brindar información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.	# de emisiones y cuñas radiales	Profesional Comunicación	Enero a diciembre
	<i>Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.</i>	Rendición de cuenta	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Profesional Comunicación	31/12/2025
	<i>Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad</i>	Mesas de trabajo	Mesas de trabajo realizadas en el año	Profesional Gestión Social	Enero a diciembre
	<i>Participación en encuentros comunitarios</i>	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Profesional Gestión Social	Enero a diciembre
	<i>Participación en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo.</i>	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Profesional Gestión Social	Enero a diciembre

	Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionista	Asambleas Ordinarias / Extraordinarias	Profesional Comunicación	1/04/2025
	<i>Encuentro con Proveedores y Contratistas</i>	Boletines informativos y en caso de que se tenga recursos se realizarán eventos	Boletín para proveedores 'En contacto'.	Profesional Compras y Logística Profesional Comunicación	Enero a diciembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<i>Publicar en medios los informes de la gestión 2023</i>	Publicaciones realizadas	Divulgación en páginas web	Profesional Planeación	Enero a diciembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<i>Divulgación en páginas web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control</i>	Rendiciones de cuenta publicadas	Divulgación en páginas web	Auditor Interno Profesional Comunicación	Enero a diciembre

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A.
E.S.P.
Vigencia: 2025
Fecha de Publicación: 31/01/2025

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	<i>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</i>	Facilitar oficinas de atención a usuarios de acuerdo con la estructura organizacional y canales de atención	Dimensionamiento de los requerimientos normativos en Canales Presenciales, Soporte de Clientes y líneas de atención	Profesional Atención al Cliente Profesional Planeación	31/12/2025
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	<i>Fortalecimiento y promoción ante nuestros usuarios de medios digitales para formular peticiones, quejas, reclamos o recursos</i>	Impulsar el uso de medios virtuales como correo electrónico, página web, videos didácticos que faciliten la comunicación e interacción entre empresa y usuarios	Estadísticas de uso de los canales u ofertas digitales	Profesional Atención al Cliente Profesional Comunicación	31/12/2025
	<i>Implementar Mecanismo de Q&R atento a DDHH</i>	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	Profesional Gestión Social Profesional Comunicación	31/12/2025

	<i>Acceso a la información</i>	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	Profesional Compras y Logística Profesional Comunicación	31/12/2025
Subcomponente 3 Talento Humano	<i>Implementación de cursos asociados a la prestación del servicio y normatividad asociada</i>	Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano que integran los equipos de trabajo de atención ofreciendo un servicio con calidad	Capacitaciones realizadas	Profesional GH y DO	31/12/2025
	<i>Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes</i>	Jornadas de formación y evaluación de la formación	Actividades ejecutadas de aprendizaje	Profesional Atención al Cliente Profesional GH y DO	31/12/2025
	<i>Aplicación e encuestas aleatorias para conocer la experiencia del usuario en la oficina de atención clientes.</i>	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	Profesional Atención al Cliente Profesional Planeación	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	Profesional Atención al Cliente Profesional Planeación	31/12/2025
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	<i>Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad</i>	Cercanía	6 actividades de Cercanía	Profesional Comunicación	Febrero a Diciembre
	<i>Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad</i>	Mesas de trabajo	14 mesas de trabajo realizadas en el año	Profesional Gestión Social Profesional Comunicación	Enero a diciembre

	<i>Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad</i>	Capacitaciones (presenciales y videos didácticos) _contador de visitas	10.000 usuarios beneficiados	Profesional Gestión Social Profesional Comunicación	Enero a diciembre
	<i>Espacios de interacción con Vocales de control social</i>	Mesas de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	Profesional Gestión Social Profesional Comunicación	Enero a diciembre



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia:	2025
Fecha de Publicación:	31/01/2025

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	Profesional Compras y Logística	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	Auditor Interno Profesional Planeación	31/12/2025
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	Profesional Planeación	31/12/2025

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	Profesional de comunicaciones	31/12/2023
	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	Profesional de Gestión Social Profesional de comunicaciones	31/12/2025
	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	Profesional de comunicaciones	31/12/2025
	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	Profesional de comunicaciones Secretaría general y asuntos legales	Anexo 1: 31/12/2025 Anexos 2, 3 y 4: 31/03/2025
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	Profesional de comunicaciones Secretaría general y asuntos legales	Trimestralmente abril, julio, oct, enero