

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos	Política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” , aprobada en sesión de Junta Directiva N. 69 del 30 de septiembre de 2016				
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado.				
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Socialización del mapa de riesgos al interior de la empresa mediante correo corporativo	Socializar el mapa de riesgos	Planeación Comunicaciones	Transcurso de 2018
	3.2	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Mapa de riesgos publicado	Planeación Comunicaciones	28/02/2018
	3.3	Actualización en la página Web de las políticas de la empresa para consulta de todos los Grupos de Interés incluyendo Política Cero Tolerancia al Fraude, La Corrupción y el Soborno	Políticas publicadas en la página web	Planeación Comunicaciones	Ocho (8) días después de aprobadas las políticas
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Actualización mapa de riesgos de corrupción	Planeación Comunicaciones	30/12/2018
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Planeación Comunicaciones	30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Sector Administrativo: Servicios Públicos

Departamento: Atlántico; Municipio: Malambo

Orden: Municipal

Vigencia: 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites									
N. o	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL REALIZAR EL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aaa a	FIN dd/mm/aaa a
1	Suministrar información y recibir requerimiento del cliente	Administrativa-Tecnológica	Optimización de procesos	Actualmente se tiene implementado un sistema de turnos para garantizar organización en la atención a clientes y medir los tiempos de atención y espera. Adicionalmente el sistema, permite priorizar la atención de acuerdo a la tipología de turnos que se encuentren en sala.	Se analizan los reportes de tiempos de atención y de espera, con el objetivo de tomar acciones de mejora para mejorar la atención a clientes.	Mejorar la satisfacción del cliente y disminuir la tendencia de los turnos abandonados.	Coordinación de servicios (área comercial)	1/01/2017	30/12/2018

2	Insumos asociados a requerimientos operativos	Administrativa	Reducción de tiempo de duración del trámite. Estandarización de trámites	Se tienen establecidos los ANS para atender las órdenes de trabajo generadas desde las PQRs con enfoque operativo, sin embargo se considera importante priorizar la atención de acuerdo a la naturaleza de la orden.	Se realizará una evaluación de los ANS actuales para ser más efectivos en la atención a las órdenes de trabajo.	Disminución de riesgos legales relacionados con los términos de respuesta. Mejora en los tiempos de respuesta a los clientes.	Coordinación de servicios (área comercial)	1/01/2018	30/03/2018
3	Insumos asociados a requerimientos técnicos	Administrativa	Optimización del trámite de solicitud del servicio para nuevos proyectos	Urbanizadores solicitan formularios e información en la oficina de forma presencial para solicitud de factibilidades y disponibilidades de los servicios.	Publicación en página web de los formularios e instructivo para solicitar factibilidades y disponibilidades de los servicios.	Disminución de tiempos al poder llevar diligenciado el formulario que requiere el trámite	Operación y mantenimiento	30/03/2018	30/08/2018

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2017, publicación en página web, e impresión de informes físicos para entregar a grupos de interés.	Informe elaborado, publicado, socializado, y entregado	Planeación	30/05/2018
	1.2	Publicación en la página web de informes de gestión de la empresa periódicamente (de acuerdo a las Juntas Directivas)	Publicaciones en página web	Planeación-Comunicaciones	30/12/2018
	1.3	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa.	Publicaciones en medios propios de la empresa	Gerencia-Comunicaciones	30/12/2018
Subcomponente 2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar reuniones con diferentes grupos de interés para presentar informes de gestión y a su vez escuchar sus necesidades y sugerencias para reforzar la cercanía con ellos (JAC, proveedores y contratistas, estado, clientes)	Encuentros/eventos con grupos de interés	Gestión Social - Comunicaciones	30/12/2018
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	Capacitaciones y socializaciones	Gestión Social	30/12/2018
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Divulgación en página web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control	Rendiciones de cuenta publicadas	Gerencia-Comunicaciones	30/12/2018

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Reuniones Comité de gerencia Grupos primarios Actualización del proceso y procedimientos	Reunion Semanal Procedimientos actualizados	Coordinación de servicios (atención a clientes)	31/12/2018
	2.1	Continuidad y mejoramiento en el servicio de contact center	Contact center mejorado	Coordinación de servicios (atención a clientes)	30/12/2018
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Solución en primer contacto para temas de facturación	Dar soluciones inmediatas (cuando no se requiera un suministro adicional) a reclamaciones	Coordinación de servicios (atención a clientes)	30/12/2018
	3.1	Capacitaciones en temas comerciales (migración a los sistemas comerciales de Grupo Epm, homologación de procesos, gestión de cartera, entre otras)	Personal de atención al cliente capacitado	Coordinación de servicios (Gestión Humana)	30/12/2018
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial	Procesos homologados	Coordinación de servicios	31/12/2018
Subcomponente 5. Relacioamiento con el ciudadano	5.1	Socialización de los resultados de la encuesta IPSOS para analizar la percepción de los usuarios y así generar acciones de mejora.	Socialización de la encuesta IPSOS y mejoramiento de la percepción de los usuarios	Coordinación de servicios	30/06/2018
	6.1	Rendición de informes de PQR	Entregar información estadística que permita de manera mensual conocer el estado de atención, y priorizar acciones en las PQR que tienen mayor porcentaje de atención.	Coordinación de servicios	1/07/2018 30/12/2018

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2018

Fecha publicación: Enero de 2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación Informe de Sostenibilidad 2017	Informe publicado en página web	Publicación Única	Planeación-Comunicaciones	30/05/2018
	1.2	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación	información publicada en página web.	Publicación Única	Planeación-Comunicaciones	31/01/2018
	1.3	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea".	Porcentaje de avance del cronograma de implementación.	Seguimiento cuatrimestral del avance	Comunicaciones	30/12/2018
Subcomponente 2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Gestionar las solicitudes	Seguimiento cuatrimestral del avance	Las áreas de la filial de Aguas de Malambo que estén relacionadas para la atención de la solicitud	30/12/2018
Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental.	Procedimiento homologado, implementado y socializado	Seguimiento cuatrimestral del avance	Gestión Documental Planeación	30/09/2018

	3.2	Adopción de lineamiento para protección de datos personales	Lineamiento adoptado por Resolución y socialización de la misma.	Publicación Única	Planeación	30/04/2018
Subcomponente 4. Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Generar reporte de información que debe estar publicada en la página web	Información actualizada página web	Seguimiento cuatrimestral del avance	Comunicaciones	30/04/2018 30/08/2018 30/12/2018
	5.1	Fortalecer en los grupos de interés la consulta permanente de los seguimientos publicados	Difundir por medios propios la información publicada en los seguimientos	Seguimiento cuatrimestral del avance	Comunicaciones	30/06/2018 30/12/2018