

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia	2018
Fecha publicación	31 de diciembre de 2017
SEGUIMIENTO I	
Fecha de seguimiento	20 de mayo de 2018

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance	Comentario al seguimiento
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción	Socialización del mapa de riesgos al interior de la empresa mediante correo corporativo	Se socializó la matriz de riesgos estratégicos en Reinducción realizada los días 2, 3 y 4 de mayo, dirigido a todo el grupo de interés empleados.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Se está adelantando la actualización el mapa de riesgos de corrupción.	0%	Aún no se ha actualizado este mapa de riesgos.
	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	Se actualizó en la pagina web las políticas aprobadas, de acuerdo a las aprobadas con corte a abril 30 de 2018.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Aguas de Malambo ha realizado con apoyo de la Unidad de Riesgo la validación de efectividad y eficiencia de los controles, realizando las respectivas actualizaciones en el Mapa de Riesgo de la Empresa.	100%	Dentro de los plazos para su cumplimiento. Se cumplió con la revisión periódica de los riesgos en el primer cuatrimestre. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Se está adelantando la actualización el mapa de riesgos de corrupción.	0%	Aún no se ha actualizado este mapa de riesgos.
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites	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.	Se observa que los tiempos de atención han disminuido, y actualmente se tienen en 00:07:50, sin embargo el tiempo de espera se busca seguir fortaleciendolo con el fin de mejorar el flujo de personal.	85%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Se realizará una evaluación de los ANS actuales para ser más efectivos en la atención a las órdenes de trabajo.	se vienen realizando las programaciones de órdenes de acuerdo a los sectores de bombeo y teniendo en cuenta los terminos de ley, con el fin de garantizar el cumplimiento de los ANS.	55%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Publicación en página web de los formularios e instructivo para solicitar factibilidades y disponibilidades de los servicios.	Aguas de Malambo se encuentra en la actualización de los formularios e instructivos, que contendrán los requisitos para su solicitud y el tiempo de respuesta. La modalidad de solicitud sigue siendo presencial en la oficina de atención al cliente. En nuestra página web hemos colocado la opción para que los usuarios puedan descargar los formularios de solicitud de acueducto y alcantarillado.	0%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
Componente 3: Rendición de cuentas	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2017, publicación en página web, e impresión de informes físicos para entregar a grupos de interés.	El informe de sostenibilidad ya se encuentra elaborado, se presentó para aprobación en la Asamblea General de Socios en marzo del presente año. A la fecha se encuentra en detalles de arte para ser publicado en la pagina web e impresión.	80%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Publicación en la página web de informes de gestión de la empresa periódicamente (de acuerdo a las Juntas Directivas)	Se han publicado en la página web todos los informes de gestión que han sido presentados a JD en el 2018.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa.	* La gerencia establece espacios con todo el personal para dar a conocer el informe de gestión, en lo corrido del año se ha realizado una sesión (8 de marzo) de rendición de cuentas donde se ha dado a conocer el informe de gestión del año 2017. * Continuamos con la socialización periódica de las 'Notas del gerente' donde se comunica semanalmente la gestión realizada. * Se llevó a cabo una reinducción a todo el personal administrativo y operativo en donde se socializó la gestión 2017 y la gestión a marzo de 2018. * Se publica el informe de gestión mes a mes en la página web para su consulta.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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)	Se realizan reuniones con JAC, comunidad en general y vocales de control, para informar sobre lo que la empresa viene desarrollando y en estas mismas se escuchan las inconformidades o situaciones presentadas en diferentes sectores para darle solución de una forma inmediata, además realizamos mesas de trabajo con diferentes instituciones y empresas municipales para organizar un trabajo en equipo interdisciplinario, llevando un adecuado seguimiento. Estas actividades se realizan así: reuniones con JAC 3 al mes, con vocales de control 1 por mes y mesas de trabajo 1 por mes.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	Se realizan charlas con la comunidad y con los estudiantes de las instituciones educativas públicas y privadas, tratando de concientizar y socializar en temas como: uso y ahorro eficiente del agua, conoce tu factura y cuidados del medio ambiente, esta actividad se realiza en 2 o 3 instituciones al mes. Adicionalmente se realizan toma culturales y de servicios públicos con la participación de las instituciones y empresas municipales, donde se desarrolla el plan de educación y se cuenta con el acompañamiento de las acciones de todas las instituciones que participan en esta actividad.	50%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
Divulgación en página web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control.	Se realiza la publicación de los informes de rendición de cuenta, aplicables de normatividad. Adicionalmente se emitió a través del canal del municipio y se transmitió en vivo por redes sociales, un informe de rendición de cuentas a la comunidad.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.	

Componente 4: Atención al ciudadano	Reuniones Comité de gerencia Grupos primarios Actualización del proceso y procedimientos	Se ha asistido a reuniones de socialización de temas asociados con aspectos importantes de la atención de clientes.	60%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Continuidad y mejoramiento en el servicio de contact center	Durante el mes de abril el total de llamadas entrantes fueron 1.744, de las cuales 1590 fueron contestadas lo que representa un 91%, la variación respecto al mes de marzo fue del 39% con un total de 491 llamadas más.	75%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Solución en primer contacto para temas de facturación	Se viene dando atención en línea a los casos en los que se tiene la información en el sistema.	80%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Capacitaciones en temas comerciales (migración a los sistemas comerciales de Grupo Epm, homologación de procesos, gestión de cartera, entre otras)	Se asistió a capacitación y entrevistas de cambio de cultura.	25%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial	Durante el año anterior se trabajó en la homologación del proceso de atención clientes y se continúa trabajando en el fortalecimiento de este, se espera que con la migración y adopción de nuevos sistemas, se de por completo.	80%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Socialización de los resultados de la encuesta IPSOS para analizar la percepción de los usuarios y así generar acciones de mejora.	Aguas de Malambo recibió una primera información general de los resultados de la encuesta IPSOS, sin embargo se encuentra programada la socialización de los resultados por parte de la firma Napoleon Franco al nivel directivo para proceder a socializar a toda la empresa y grupos de interés.	50%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Rendición de informes de PQR	Mes a mes, se genera la información de las transacciones recibidas, con el fin de analizar los comportamientos de cada periodo.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
Componente 5: Transparencia y acceso a la información	Publicación Informe de Sostenibilidad 2017	El informe de sostenibilidad ya se encuentra elaborado, se presentó para aprobación en la asamblea general de socios el pasado marzo del presente año. A la fecha se encuentra en detalles de arte para ser publicado en la página web e impresión. El informe de gestión 2017 con los indicadores y metas para esa vigencia, se encuentra publicado en la página web.	50%	Dentro de los plazos para su cumplimiento
	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación"	Aguas de Malambo publicó su plan de compras y contratación, de conformidad con la normatividad: http://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202018/PLAN%20DE%20COMPRAS%202018%20sin%20actas.pdf	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea".	Con la Gerencia de Identidad Corporativa de EPM, se realiza seguimiento a las acciones de "Estrategia de Gobierno digital". El cumplimiento de un 100% de las acciones para los componentes establecidos para 2017 TIC para servicio y TIC para Gobierno abierto se encuentran en un 100%; algunas de ellas sujetas a recursos y lineamientos de grupo. Sobre los componentes TIC para la gestión y seguridad y privacidad, estamos a la espera de conocer el tratamiento se les está dando como grupo EPM, para mirar que actividades nos toca desarrollar teniendo en cuenta los recursos de los que disponemos, toda vez que en Aguas de Malambo no contamos directamente con algún departamento de TI establecido que nos ayude a gestionar estos componentes. Adicional a esto la página web se encuentra actualizada con la información sobre la gestión de la empresa y demás documentos de interés. Implementamos el uso de redes sociales (facebook, whatsapp) y se han realizado comunicaciones internas y externas con información hacia nuestros diferentes grupos de interés.	30%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Durante el primer cuatrimestre, no se presentó ningún incidente por la línea de contacto transparente, la cual se encuentra habilitada permanentemente.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental.	Se tiene implementada la aplicación Mercurio para la radicación y control de la correspondencia de entrada y salida, tanto interna como externa. Adicionalmente se está adelantando en conjunto con Epm, la consolidación del proyecto de gestión documental para las unidades documentales de Expediente del cliente e Historias Laborales.	20%	Dentro de los plazos para su cumplimiento. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Adopción de lineamiento para protección de datos personales	Se establecieron un nuevo cronograma para la actualización del lineamiento de protección de datos personales y para la inscripción de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, para lo cual fue ampliado el plazo hasta enero de 2019.	20%	Se validó el avance para la adopción de este lineamiento. No se cumplió al 100% esta actividad, se continuará llevando a cabo en el segundo cuatrimestre de 2018.
	Generar reporte de información que debe estar publicada en la página web	Se realizó check list de las publicaciones que deben estar en la página web.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Fortalecer en los grupos de interés la consulta permanente de los seguimientos publicados	Se ha socializado el plan anticorrupción con diferentes grupos de interés (comunidad, gente Aguas de Malambo, clientes), una vez sea publicado el seguimiento en la página web, desde las redes sociales con que cuenta la empresa y a través de radio se invitará a la comunidad a que consulte los seguimientos.	20%	Dentro de los plazos para su cumplimiento, se validó avance y se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2018.
	Seguimiento con corte a 30 de abril de 2018, realizado por:	Ana María Orozco P./ Profesional de Planeación Maria Rodríguez M. /Profesional de Comunicaciones		
Aprobado por:	Walther Darío Moreno Carmona/Gerente 			

