

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 2018			
SEGUIMIENTO III				
Fecha de seguimiento	28/12/2018			
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. Se ha realizado seguimiento periódico a los riesgos estratégicos.	50%	Aún no se ha actualizado este mapa de riesgos de corrupción, sin embargo, estos riesgos están considerados en los riesgos estratégicos de la empresa y su seguimiento.
	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 página web las políticas aprobadas, de acuerdo a las aprobadas con corte agosto 30 de 2018.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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%	Se cumplió con la revisión periódica de los riesgos en el primer cuatrimestre.
	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Se está adelantando la actualización el mapa de riesgos de corrupción. Se ha realizado seguimiento periódico a los riesgos estratégicos.	50%	Aún no se ha actualizado este mapa de riesgos de corrupción, sin embargo, estos riesgos están considerados en los riesgos estratégicos de la empresa y su seguimiento.
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 00:07:27, sin embargo, se sigue estudiando formas de reducir el tiempo de espera para mejorar el flujo de personal.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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 términos de ley, con el fin de garantizar el cumplimiento de los ANS.	60%	Auditoría Interna validó el cumplimiento parcial de la actividad.
	Publicación en página web de los formularios e instructivo para solicitar facilidades 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 el formulario de solicitud de acueducto y alcantarillado.	30%	Se validó cumplimiento parcial de la actividad en cuanto al cargue del formulario de solicitud de acueducto y alcantarillado, pero no se evidenció el cargue de los de otros formularios y los instructivos para el diligenciamiento de los mismos.
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. Se encuentra publicado en la página web y entregado a grupos de interés.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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.
	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 han realizado cuatro sesiones (8 de marzo, 29 de mayo, 22 de agosto y 18 de noviembre) de rendición de cuentas donde se ha dado a conocer tanto el informe de gestión del año 2017, como los logros y retos de este 2018. * 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 continúa, realizando reuniones con JAC, comunidad en general y vocales de control, para informar sobre la gestión que se viene desarrollando; del mismo modo se escuchan las inconformidades o situaciones presentadas en diferentes sectores para brindar una solución pertinente. Se realizan también mesas de trabajo interdisciplinarias con diferentes instituciones y empresas municipales. Se realizaron socializaciones sobre el nuevo formato de la factura en diferentes sectores y visitas personalizadas para conseguir la aceptación del medidor e instalación del mismo y se hace un trabajo educativo sobre la importancia del medidor y el uso eficiente y ahorro del agua. Estas actividades se realizan mensualmente así: reuniones con JAC (3), reuniones con vocales de control (1) y mesa de	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.

	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	Se han llevado a cabo capacitaciones sobre el uso y funcionamiento de los medidores de agua, realizada por el personal experto de Watertech, también se han impartido capacitaciones sobre el nuevo formato de la factura a diferentes sectores y charlas educativas sobre el uso eficiente y ahorro del agua en las instituciones educativas públicas y privadas. También se aprovecha el espacio de las visitas personalizadas para sensibilizar en la aceptación e instalación del medidor y educar al cliente sobre la importancia del medidor y el uso eficiente y ahorro del agua.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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 enlazado en redes sociales y posteriormente por radio, un informe de rendición de cuentas a la comunidad.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
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.	70%	Se evidenció cumplimiento parcial de la actividad.
	Continuidad y mejoramiento en el servicio de contact center	Durante la vigencia 2018 se recibieron 15.518 llamadas al contact center, de las cuales se contestaron 14,807 para un nivel de atención del 88%, con una eficacia promedio durante el mismo periodo del 95%	90%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Solución en primer contacto para temas de facturación	Se viene dando atención en línea a los casos en los que se cuenta con la información cargada en el sistema.	90%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Capacitaciones en temas comerciales (migración a los sistemas comerciales de Grupo Epm, homologación de procesos, gestión de cartera, entre otras)	Durante el año 2018 se trabajó en la homologación del proceso de atención clientes y se continuó trabajando en el fortalecimiento de este, se espera que con la migración del área comercial y adopción de nuevos sistemas, se fortalezca la gestión de cartera entre otras.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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 continuó trabajando en el fortalecimiento de este, se esperaba que con la migración y adopción de nuevos sistemas, se diera por completo. En reunión para el mes de junio del presente año se decidió que los procesos de homologación para los procesos asociados a la gestión comercial, continuarán después de la migración y estabilización de la misma.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Socialización de los resultados de la encuesta IPSOS para analizar la percepción de los usuarios y así generar acciones de mejora.	Agua de Malambo recibió la información de los resultados de la encuesta IPSOS la cual fue socializada con los directivos de la empresa. Las acciones planteadas le dan continuidad a lo realizado el año anterior, buscando atender oportunamente los daños de acueducto y alcantarillado, y de difundir oportunamente los horarios de bombeo y las interrupciones del servicio.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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.
	Publicación Informe de Sostenibilidad 2017	El informe de sostenibilidad ya se encuentra elaborado y fue presentado para aprobación en la asamblea general de socios el pasado marzo del presente año. A la fecha se encuentra publicado en la página web. El informe de gestión 2017 con los indicadores y metas para esa vigencia, también se encuentra publicado en la página web.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras Y Contratación	Agua 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%20018/PLAN%20DE%20COMPRAS%202018%20sin%20actas.pdf	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.

Componente 5: Transparencia y acceso a la información	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 ha venido realizando seguimiento a las acciones de "Estrategia de Gobierno en línea". 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. Así mismo, hemos estado en comunicación con la GIC de EPM para profundizar en los cambios que supone migrar del Gobierno en Línea al Gobierno Digital, los nuevos retos que esta evolución plantea, los roles y responsabilidades asociados y las brechas que se generan y que harán necesarios nuevos planes de trabajo. La anterior estrategia de Gobierno en línea planteaba la implementación de cuatro componentes: TIC para el Gobierno Abierto, TIC para servicios, TIC para la Gestión y Seguridad y privacidad de la información. La nueva estrategia de Gobierno Digital se traduce en 2 componentes, 3 habilitadores transversales y 5 propósitos, cuyo aporte en la generación de valor público, como movilizador de la Transformación Digital, le permitirá al Grupo EPM generar soluciones diferenciadoras e innovadoras, impactar positivamente la competitividad y	100%	Se validó cumplimiento de la actividad.
	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Durante el tercer cuatrimestre, no se presentó ningún incidente por la línea de contacto transparente, la cual se encuentra habilitada permanentemente.	100%	Auditoría Interna válido que durante la vigencia 2018 no se reportaron incidentes en la línea de contacto transparente
	Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental.	Se ha dado continuidad al uso de 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. Se encuentra en revisión la documentación del procedimiento de gestión documental.	75%	La gestión documental de Aguas de Malambo está soportada por el aplicativo MERCURIO, pero hay actividades que se deben programar y ejecutar para implementar el Sistema de Gestión Documental
	Adopción de lineamiento para protección de datos personales	Se adoptó lineamiento de protección de datos personales bajo Resolución No. R-2018-00100-00027	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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.
	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). Realizamos un programa de radio en una emisora local dedicado exclusivamente a contar la importancia del plan anticorrupción invitando a las personas a que lo consulten. (10 mayo 2018)	80%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
Seguimiento con corte a 28 de Diciembre de 2018, realizado por:				