

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2019

Fecha publicación: Enero de 2019

| 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 | 2.1 | Adopción del mapa de riesgos de corrupción | Mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado. | Planeación 2019/03/30 |
| Subcomponente 3. Consulta y divulgación | 3.1 | Socialización del mapa de riesgos de corrupción a los diferentes grupos de interés (de acuerdo al canal de comunicación establecido para cada grupo de interés) | Socializar el mapa de riesgos | Planeación Comunicaciones Transcurso de 2019 |
| | 3.2 | Publicación del mapa de riesgos en la página web | Mapa de riesgos publicado | Planeación Comunicaciones 2019/04/15 |
| | 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 Transcurso de 2019 |
| 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 30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019 |

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: 2019

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | | | |
|---|---|----------------------------|--|---|--|---|--|----------------------|-------------------|
| Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites | | | | | | | | | |
| N° | 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/aaaa | FIN dd/mm/aaaa |
| 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 se migró a los aplicativos comerciales de Grupo Epm con el objetivo de tener mayor trazabilidad de los requerimientos de los usuarios. | Retroalimentación en los diferentes aplicativos comerciales con el fin de reforzar el dominio de los colaboradores en los diferentes sistemas. | Disminuir los tiempos de espera en la oficina de atención al cliente. | Coordinación de servicios (área comercial) | 2019/02/01 | 2019/12/31 |
| 2 | Suministrar información y recibir requerimiento del cliente | Administrativa-Tecnológica | Optimización de procesos | Los clientes acuden a la oficina de atención clientes para solicitar copia de sus facturas, desconociendo que actualmente se cuenta con la herramienta de pago de PSE. | Difundir adecuadamente las alternativas virtuales que ofrece la empresa para el pago de la factura. Adicionalmente, instalar una máquina cuponera donde los usuarios puedan generar copia de sus facturas. | Disminución de trámites presenciales. | Comunicaciones | 2019/02/01 | 2019/12/31 |
| 3 | Insumos asociados a requerimientos técnicos | Administrativa | Optimización del tramite 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 | 2019/02/01 | 2019/04/30 |

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2019

Fecha publicación: Enero de 2019

| 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 2018, publicación en página web. | Informe elaborado, publicado, socializado, y entregado | Planeación | 2019/04/30 |
| | 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 | 2019/12/31 |
| | 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 | 2019/12/31 |
| 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 | 2019/12/31 |
| 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 | 2019/12/31 |
| 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 | 2019/12/31 |

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2019

Fecha publicación: Enero de 2019

| 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 | Actualización oportuna de los documentos del proceso que facilite a los funcionarios estar al día con las modificaciones o mejora que se le hagan al mismo. | Procedimientos y/o actividades actualizadas | Coordinación de servicios (atención al cliente) | 2019/12/31 |
| | 2.1 | Ampliar horario de atención en el servicio de contact center para garantizar mayor atención telefónica a los usuarios. | Contact center mejorado | Coordinación de servicios (atención a clientes) | 2019/12/31 |
| Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención | 2.2 | Solución en primer contacto para temas de facturación | Fortalecer los reclamos resueltos en primera instancia (cuando no se requiera un suministro adicional) a reclamaciones | Coordinación de servicios (atención a clientes) | 2019/12/31 |
| | 3.1 | Retroalimentación en los diferentes aplicativos comerciales con el fin de reforzar el dominio de los colaboradores en los diferentes sistemas. Capacitaciones en cultura de servicio al cliente. | Personal de atención al cliente capacitado | Coordinación de servicios (Gestión Humana) | 2019/12/31 |
| Subcomponente 3. Talento Humano | 4.1 | Actualización del Normograma (gestión comercial) | Normograma actualizado | Coordinación de servicios | 2019/12/31 |
| Subcomponente 4. Normativo y procedimental | 5.1 | Actualización de variaciones de las tarifas Modificación de las Resoluciones de financiación. | Actualizaciones de tarifas y financiación en página web | Coordinación de servicios (comercial) Comunicaciones | 2019/12/31 |
| Subcomponente 5. Relacioamiento con el ciudadano | | | | | |

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: 2019

Fecha publicación: Enero de 2019

| 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 2018 | Informe publicado en página web | Publicación Unica | Planeación-Comunicaciones | 2019/04/30 |
| | 1.2 | Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación | información publicada en página web. | Publicación Unica | Planeación-Comunicaciones | 2019/01/31 |
| 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 esten relacionadas para la atención de la solicitud | 30/04/2019 30/08/2019 31/12/2019 |
| Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | 3.1 | Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental, incluyendo mejoramiento del uso de la herramienta Mercurio. | Procedimiento homologado, implementado y socializado | Seguimiento cuatrimestral del avance | Gestión Documental Planeación | 30/04/2019 30/08/2019 31/12/2019 |
| | 3.2 | Implementación de las acciones plasmadas en el lineamiento para protección de datos personales | Acciones ejecutadas para el cumplimiento de la ley de protección de datos personales | Seguimiento cuatrimestral del avance | Planeación | 30/04/2019 30/08/2019 31/12/2019 |
| Subcomponente 4. Monitoreo del acceso a la información pública | 4.1 | Generar reporte de la información que debe estar publicada en la página web | Información actualizada página web | Seguimiento cuatrimestral del avance | Comunicaciones | 30/04/2019 30/08/2019 31/12/2019 |
| | 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 seemstral del avance | Comunicaciones | 30/06/2019 31/12/2019 |