

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Vigencia	2019
Fecha publicación	Enero de 2019

SEGUIMIENTO III

Fecha de seguimiento	03 al 07 enero de 2020
----------------------	------------------------

SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance	Comentario al seguimiento
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción	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	Política vigente, publicada en la página web Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Adopción del mapa de riesgos de corrupción	La matriz de riesgo de corrupcion fue elaborada y revisada	80%	La matriz de riesgo de corrupción esta elaborada y revisada desde el area de auditoría, falta su aprobación por parte de los directivos.
	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)	Actividad por cumplir en el tercer cuatrimestre	0%	Se evidencio que pese a estar la matriz formulada y revisada desde las areas de planeacion y auditoria, la misma no ha sido aprobada ni socializada.
	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Actividad por cumplir en el tercer cuatrimestre	0%	Al no estar aprobada la matriz de riesgos, esta no puede ser publicada.
	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	Actualización de la página web, con las políticas aprobadas, corte al 30 de marzo de 2019.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Se formula matriz de Riesgos de corrupción.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.

	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Actividad por cumplir en el tercer cuatrimestre	0%	No se evidencio seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción debido a que no ha sido aprobada.
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites	Retroalimentación en los diferentes aplicativos comerciales con el fin de reforzar el dominio de los colaboradores en los diferentes sistemas.	Se han realizado reuniones con el equipo de atención cliente, con el fin de retroalimentarlos en los aspectos a mejorar, asociados con los tiempos de espera y de atención. Se observa que los tiempos de atención en lo corrido de 2019 han disminuido, a pesar de presentar incremento en el numero de clientes atendidos, sobre todo en el periodo de Febrero., sin embargo el tiempo de espera se busca seguir fortaleciéndolo con el fin de mejorar el flujo de personal.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	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.	Se comparte en redes sociales con nuestros grupos de interés la alternativa de pago virtual. en la oficina de atención clientes, se han entregado volante donde se explica el pago a través del PSE. Adicionalmente se viene gestionando con Unidad Canales, el modulo de Autogestión para automatizar el proceso de generación de duplicados.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes. Se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2019.
	Publicación en página web de los formularios e instructivo para solicitar factibilidades y disponibilidades de los servicios.	Formatos e instructivos debidamente publicados.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2018, publicación en página web.	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.	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 2019.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.

Componente 3: Rendición de cuentas	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 (1 de marzo) de rendición de cuentas donde se dio a conocer tanto el informe de gestión del año 2018, como los logros y retos para este 2019. Continuamos con la socialización periódica de las 'Notas del gerente' donde se comunica semanalmente la gestión realizada. 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 siguen realizando reuniones con los distintos grupos de interés, por parte del área de atención al cliente para se sostienen reuniones con las diferentes Juntas de Acción Comunal del municipio de Malambo	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
Componente 3: Rendición de cuentas	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.	Se realizan actividades referentes al proyecto de aceptación e instalación de medidores en diferentes sectores. Se desarrollaron charlas educativas a los estudiantes de 4° y 5° de diferentes instituciones educativas. En el año se programan dos(2) tomas cultural y de servicios publico, de las cuales ya se organizó y desarrollo la primera; evento que se realiza, con la participación de diferentes entidades publicas y privadas del municipio. Hasta la fecha se lleva un total de 130 actividades ejecutadas y con un aproximado, de 2371 de publico impactado.	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, aplicable a la metodología GIR, por medio del informe de sostenibilidad del año 2018. Adicionalmente, el 3 de mayo se transmitió a través del canal del municipio, enlazado en redes sociales y posteriormente por radio, el informe de rendición de cuentas a la comunidad.	100%	Dentro de los plazos para su cumplimiento, se validó su avance y se continuará con la ejecución de esta actividad durante todo el 2019.

Componente 4: Atención al ciudadano	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.	Se han actualizado los documentos del proceso	100%	De acuerdo a las actualizaciones enviadas por la unidad de cumplimiento se han realizado las actualizaciones en los documentos
	Ampliar horario de atención en el servicio de contact center para garantizar mayor atención telefónica a los usuarios.	Se ampliaron los horarios de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y los sábados, domingos y festivos de 7:00 am a 12:00 pm	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes
	Solución en primer contacto para temas de facturación	En el último trimestre se presentó una reducción de personal en el área de atención al cliente que afectó la atención inmediata de los usuarios, haciendo que el número de casos resueltos en primer contacto se redujera en comparación a otros trimestres	80%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes
	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.	Se realizaron las socializaciones y capacitaciones del aplicativo Enter.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Actualización del Normograma (gestión comercial)	Se realizan actualizaciones de manera periódica, según reporte de novedad indicado por enlace cuando informan.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Actualización de variaciones de las tarifas Modificación de las Resoluciones de financiación.	Se publica en periódicos y en página web variaciones en tarifas con corte a marzo 2019	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
Publicación Informe de Sostenibilidad 2018	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.	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.	

Componente 5: Transparencia y acceso a la información	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	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	No se han presentado incidentes	100%	En los informes de análisis de contacto transparente no se evidencia registro de incidentes
	Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental, incluyendo mejoramiento del uso de la herramienta Mercurio.	Identificación de los procedimientos y lineamientos de grupo, esta en tramite la elaboración de las tablas de retención documental	50%	No se ha definido plan de acción para implementación del sistema de gestión documental
	Implementación de las acciones plasmadas en el lineamiento para protección de datos personales	publicación de bases de datos	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
	Generar reporte de la 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 2019.
	Fortalecer en los grupos de interés la consulta permanente de los seguimientos publicados	Se ha socializado el plan anticorrupción con diferentes grupos de interés a través de 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. (11 abril 2019)	100%	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes.
Observaciones:	Al tratarse del ultimo seguimiento del Plan en la vigencia 2019, el porcentaje (%) de calificación corresponderá al resultado final de cumplimiento de dicha actividad en 2019			
Seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2019,				
Elaborado por:	Argel Moreno Gazabon			
	Firma 			
Revisado Por:	Yajaira Solano Benitez			
	Firma			