

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A.E.S.P

VIGENCIA 2020

Seguimiento Septiembre - Diciembre

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción-Mapa de riesgos de corrupción

Subcomponente	Item	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Avance	Comentarios
Subcomponente 1. Política de Administración de riesgos	1.1	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 aprobada en sesión de Junta Directiva N. 69 del 30 de septiembre de 2016	100%	Política publicada en el enlace: https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/quienes-somos/politicas
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1	Adopción del mapa de riesgos de corrupción	Se formuló la matriz de riesgos de corrupción	60%	No se evidencia soporte sobre la adopción de la matriz, no se evidencias avances con respecto al primer cuatrimestre, la actividad debe reprogramarse pues esta fuera de los tiempos establecidos
	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)	Actividad programada en tiempo para ejecución	0%	No se evidencia avances con respecto al primer cuatrimestre, la actividad debe reprogramarse pues esta fuera de los tiempos establecidos
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.2	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	Publicación de todas las políticas establecidas por Aguas de Malambo	100%	Todas las políticas han sido publicadas, última actualización de página web el 15 de diciembre de 2020, Políticas publicadas en el enlace: https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/quienes-somos/politicas
	4.1	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Actividad programada en tiempo para ejecución	0%	No se recibieron avances al respecto de esta actividad
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Actividad programada en tiempo para ejecución	0%	No se recibieron avances al respecto de esta actividad
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de Aguas de Malambo	Seguimiento Cuatrimestral a las actividades programadas para la gestión de riesgos de corrupción	100%	El primer seguimiento al plan anticorrupción 2020 se encuentra disponible en la página web de Aguas de Malambo, se han adelantados actividades para el uso por parte de la comunidad de la línea ética de contacto transparente

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A.E.S.P

VIGENCIA 2020

Seguimiento Septiembre - Diciembre

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Item	Nombre del Trámite , Proceso o Procedimiento	Actividades Ejecutadas	Avance	Comentarios
1	Recepción de reclamo por vía telefónica	Dada la contingencia del COVID - 19, estamos atendiendo a todos nuestros clientes y usuarios mediante la línea de atención 018000518196, desde donde se direccionan las llamadas a celulares corporativos para los auxiliares de atención presencial para atender telefónicamente todos los reclamos y peticiones, desde el mes de marzo del 2020, teniendo en cuenta la emergencia del covid - 19, se habilitó el canal telefonico para la recepcion de reclamos	100%	manera virtual y en ocasiones presenciales teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad por el covid - 19, a demas que, teniendo en cuenta, la deficiencia que presenta el servicio de acueducto prestado en los sectores ubicados en el sur del municipio de Malambo, por las conexiones irregulares que se presentan en los sectores subnormales ya identificados, se conforman mesas de trabajo con líderes de los sectores afectados que si son usuarios nuestros y líderes de los sectores subnormales, representantes de la Gobernación y representantes de la alcaldía municipal, con el objetivo de plantear soluciones a la prestación del servicio de acueducto en la zona sur occidental del municipio, impactadas por las conexiones ilegales a la red de construcciones y barrios subnormales, donde para esto se planteó implementar un sistema de esquema diferenciales.
2	Pago de la factura via web	Mediante Redes sociales y anexos a las facturas se viene difundiendo la informacion	100%	reuniones virtuales y en ocasiones presenciales, con representantes de JAC, líderes comunitarios y se conformaron mesas de trabajos que ademas del desarrollo de los temas de: Uso y Ahorro Eficiente del Agua y Conozco mi Factura, con fin de tener crear espacios para brindar una atención directa a nuestros grupo de interes y que cada representante de cada uno de los sectores sea vedor de su mismo sector en estas mesas de trabajo donde se programan y se realizan cada quince (15) dias o cada ocho (8) dias, tambien se dan a conocer los avances de los proyectos a realizar en conjunto con la Gobernación del Atlántico, Alcaldía Municipal y Empresa Aguas de Malambo.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A.E.S.P

VIGENCIA 2020

Seguimiento Septiembre - Diciembre

Componente 3: Estrategia de Rendición de Cuentas

Subcomponente	Item	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Avance	Comentarios
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración el Informe de Sostenibilidad 2019, 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%	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.
	1.2	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 2020.	100%	Se han publicado en la página web todos los informes de gestión que han sido presentados a JD en el 2020.
	1.3	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de Aguas de Malambo en proyectos, programas e iniciativas	Se han realizado 33 programas de radio, donde se invita a la ciudadanía a revisar la gestión de la empresa, publicada en un video en nuestra página web. Pendiente la rendición de cuentas realizada por el gerente, la cual se encuentra dentro de los plazos para su cumplimiento.	100%	Se han realizado 53 programas de radio, donde se invita a la ciudadanía a revisar la gestión de la empresa, publicada en un video en nuestra página web. Se realizó la rendición de cuentas por el gerente, donde se expuso la gestión 2019 y 2020 con corte a junio.

			<p>* Semanalmente se publica el Informativo 'Notas del gerente' donde se comunica semanalmente la gestión realizada.</p> <p>* Se publica el informe de gestión mes a mes en la página web para su consulta.</p> <p>"Durante el primer cuatrimestre del año se ha realizado la respectiva divulgación al personal adscrito a la filial a través de las publicaciones en las carteleras mensuales en la distintas sedes, se utilizan también medios electrónicos como correo, WhatsApp de los informes sobre la gestión realizada en la empresa, entre estas, los temas de seguridad y salud en el trabajo, cambios normativos en el ámbito laboral, temas de bienestar y de salud mental.</p>	100%	<p>* Semanalmente se publica el Informativo 'Notas del gerente' donde se comunica semanalmente la gestión realizada.</p> <p>* Se publica el informe de gestión mes a mes en la página web para su consulta.</p> <p>"Durante el primer cuatrimestre del año se ha realizado la respectiva divulgación al personal adscrito a la filial a través de las publicaciones en las carteleras mensuales en la distintas sedes, se utilizan también medios electrónicos como correo, WhatsApp de los informes sobre la gestión realizada en la empresa, entre estas, los temas de seguridad y salud en el trabajo, cambios normativos en el ámbito laboral, temas de bienestar y de salud mental.</p>
	1.4	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa.	<p>Como alternativa innovadora en tiempos de Covid 19, se realizan actividades con los grupos de interés: como reuniones virtuales y presenciales teniendo e cuenta los protocolos, creando grupos de whatsapp, realizando periferoneo, llevando agua por medio de carro tanque a los sectores subnormales, y programa red de líderes, esto con el objetivo de conservar el relacionamiento con los líderes y seguir en el continuo proceso de fortalecer relaciones de confianza basados en la cooperación, buscando siempre el bien común en una relación gana - gana entre Aguas de Malambo y las comunidades.</p>	100%	<p>Se evidencia cumplimiento de la actividad por parte de Auditoría interna mediante tomas fotográficas de las reuniones</p>
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)			
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a funcionarios de Aguas de Malambo a través de contenidos mediatícos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Al interior de Aguas de Malambo se expiden semanalmente boletines informativos para comunicar hitos, logros y dificultades de la empresa en el día a día	100%	Se evidencia expedición de los boletines: Notas del gerente, cartelera notiambiental, cartelera la gota te cuenta, boletín NotiAguas

<p>Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>4.1</p>	<p>Divulgación en página web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control</p>	<p>En la página web se publica la información requerida por entes de control: estados financieros, MIPG, Plan anticorrupción, contratos, Plan de compras, gestión, sostenibilidad</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia cumplimiento de la actividad mediante enlaces: https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/ano-2020 https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/ http://www.apparna.com.co/modules.php?name=epm_tecuento&servid=461 https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/proveedores-y-contratistas/plan-de-compras https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/nuestra-gestion/acciones</p>
<p>4.2</p>	<p>Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario.</p>	<p>Durante el tiempo de Pandemia se realizaron reuniones virtuales con representantes de JAC y líderes comunitarios, Estudiantes del SENA, desarrollando los temas de: Uso y Ahorro Eficiente del Agua y Conozco mi Factura.</p>	<p>100%</p>	<p>Se evidencia cumplimiento de la actividad por parte de Auditoría interna mediante tomas fotográficas de las reuniones</p>	

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P

VIGENCIA 2020

Seguimiento Septiembre - Diciembre

Componente 4: Estrategia de Atención al Ciudadano

Subcomponente	Item	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Avance	Comentarios
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 de acuerdo a la normatividad	Información actualizada en carpeta compartida U	100%	Cumplimiento de la actividad mediante observación directa por parte de Auditoría Interna
	1.2	Reuniones semanales para análisis de los procesos (comité técnico comercial)	Reuniones los miercoles / Jueves de cada semana	100%	Se evidencia cumplimiento de actividad mediante soporte de actas de reunión
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Solución en primer contacto para temas de facturación	Se relacionan en Hojas de Datos de Is PQRS	100%	Se evidencia cumplimiento de actividad mediante cifras establecidas en la hoja de datos de atención de PQRS
	2.2	Acceso a la información: publicar en la página de Aguas de Malambo la información relevante en materia de atención al ciudadano: • Contrato de condiciones uniformes	Contrato de condiciones uniformes debidamente publicado en pagina Web	100%	Se puede evidencia cumplimiento de la actividad mediante el enlace https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documents/P%C3%A1gina%20web%202017/CCU%20-%20AGUAS%20DE%20MALAMBO%202016.pdf?timestamp=1505169104968
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación	Se evidencia cumplimiento de la acción	100%	Se soporta mediante capacitaciones recibidas por el personal de atención al cliente
	4.1	Actualización normativa (gestión comercial)	Se mantiene actualizado el Normograma del area Comercial para consultar en Bitacora	70%	Se evidencia cumplimiento parcial de la acción teniendo en cuenta el volumen de lineamientos normativos expedidos durante periodo de emergencia
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.2	Elaborar informes de PQR	Se evidencia cumplimiento de la acción mediante informe de Radar a Marzo	100%	Dese Auditoría Interna se recibio Informe Radar que da cumplimiento a la actividad ene el trimestre.
	4.3	Evaluación de satisfacción de la atención al cliente por parte de auditoría interna	Actividad por reprogramar	0%	Esta actividad debera reprogramarse por parte de la administración teniendo en cuenta que Auditoría Interna realiza evaluación a la atención de PQR y no se puede considerar este trabajo como una evaluación de satisfacción al cliente.

Subcomponente 5. Relacionamento con el ciudadano	5.1	Actualización de variaciones de las tarifas Modificación de las Resoluciones de financiación.	Se realiza la publicación de las tarifas el día 8 de febrero de 2020 mediante el diario Al Día.	100%	Se evidencia publicación de actualización tarifaria, publicada también en la página Web de la empresa
--	-----	--	---	------	---

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P

VIGENCIA 2020

Seguimiento Septiembre - Diciembre

Componente 5: Transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Item	Actividades Programadas	Actividades Ejecutadas	Avances	Comentarios
Subcomponente 1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicación Informe de Sostenibilidad 2019	El informe de sostenibilidad se encuentra publicado en la página web	100%	Se puede consultar informe de sostenibilidad en el enlace: https://www.grupo-epm.com/site/Portals/12/Documentos/Pagina%20web%202020/Informe%20de%20sostenibilidad%202020%20VF.pdf?ver=2020-04-29-074916-570
	1.2	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación	El plan de compras se encuentra publicado en la página web	100%	Se puede consultar Plan de Compras en el enlace: https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/proveedores-y-contratistas/plan-de-compras
	2.1	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente.	Desde la unidad de cumplimiento EPM se registran y distribuyen los incidentes registrados en la línea de atención	100%	El informe de Contacto Transparente para el primer trimestre reporta 0 incidentes
Subcomponente 2. Lineamientos de transparencia pasiva	3.1	Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental, incluyendo mejoramiento del uso de la herramienta Mercurio.	No se evidencian avances en la actividad	0%	No se evidencia avances con respecto al primer cuatrimestre, la actividad debe reprogramarse pues esta fuera de los tiempos establecidos
	3.2	Implementación de las acciones plasmadas en el lineamiento para protección de datos personales	No se evidencian avances en la actividad	0%	Actividad a ejecutarse en el transcurso del año 2021
	3.3	Revisión y actualización cuatrimestral, en la página web de Aguas de Malambo, los instrumentos para la gestión de la información definida	El avance en los requisitos mínimos de la página web está en un 80%	100%	Se evidencia cumplimiento de la actividad en la revisión del Check List de requerimientos mínimos de página Web
Subcomponente 4. Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	No se evidencian avances en la actividad	0%	No se evidencian avances en la actividad
	4.2	Fortalecer en los grupos de interés la consulta permanente de los seguimientos publicados	Programa de radio del 23 de julio, se invita a hacer seguimiento al plan anticorrupción	100%	https://www.facebook.com/123565827808319/videos/1740295329458248
Seguimiento con corte a 30 de diciembre de 2020					
Elaborado por:		ARGEL MORENO GAZABON			
Firma:					