

FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Agua de Matambo S.A. E.S.P.
Vigencia:	2023
Fecha de Publicación:	31/12/2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Seguimiento 3					
Subcomponente - proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades completadas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones	
Subcomponente (proceso 1) Pública de Administración del Riesgo de Corrupción	Socializar la política de Cero Tolerancia al fraude de corrupción y el soborno	Política socializada	NA	Auditor Interno	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	En el mes de mayo se realizó la revisión de los riesgos de la línea de Riesgo de Corrupción, la cual se publicó en la página web. https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	
Subcomponente (proceso 2) Contribución de Mapa de Riesgo de Corrupción	Realizar consolidación para actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción de la compañía	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM	NA	Auditor Interno	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Complado y enviado en la página web. Se puede validar en el siguiente link: https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	
Subcomponente (proceso 3) Consulta y Derivación	Realizar actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción en los procesos estratégicos de la empresa.	Mapa de riesgos de fraude y corrupción en los procesos estratégicos de la empresa.	NA	Auditor Interno	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Actualizado, y enviado en la página web de la empresa. https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	
Subcomponente (proceso 4) Monitoreo y Revisión	Revisar y actualizar los mapas de riesgos de corrupción en los procesos más sensibles de la organización.	Mapa de riesgos de los procesos revisados y/o actualizados incluyendo los procesos más sensibles de la organización.	NA	Auditor Interno	31/12/2023	2	100%	Artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de mayo. Por tanto de conformidad la matriz de riesgo no se publicó. Fundamentos artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.	
Subcomponente (proceso 5) Seguimiento	Realizar seguimiento a los controles definidos para los riesgos de fraude y corrupción en los auditados internos.	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Auditor Interno	31/12/2023	9	100%	Cuadrimestral mayo, septiembre, enero	certificado de fechas de auditoría. Resultados de control de cumplimiento de control interno. Publicación del plan anticorrupción de cumplimiento mensual. Sistema Control Interno (MCI) evaluación atención PGR. De situación seguridad y Salud en el trabajo, reporte, y/o, reporte Igo. Ley de cuotas	Socializado en la JD, por ser información clasificada no se publicó y el fundamento lo acción en artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 6 de la Ley 1755 de 2015.
Subcomponente (proceso 5) Seguimiento	Presentar reportes de seguimiento al Comité de Ética y Conducta.	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Auditor Interno	31/12/2023	3	100%	Cuadrimestral septiembre, enero	presentación del día 2 de mayo de 2023 a JD. 4 de septiembre de 2023	Socializado en la JD del mes de Mayo. Septiembre y noviembre, por ser información clasificada no se publicó y el fundamento lo acción en artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 6 de la Ley 1755 de 2015.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad:	Agua de Matambo S.A. E.S.P.
Sector Administrativo:	Empresa de servicios públicos
Departamento:	Administración
Municipio:	Matambo

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Seguimiento 3					
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN TÉCNICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA A REALIZARSE	FECHA	Actividades completadas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
1	Requisito de validez por el funcionario a través de la línea 1100000000	Administrativa	Aplicación canales	Actualmente se requiere el pago de la cuota de validez al funcionario a través de la línea 1100000000	Se ha implementado y se está socializando el nuevo proceso	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Actualmente se reciben por la línea telefónica 1100000000 y se socializa en la página web.
2	Consulta y pago de la factura en la web	Administrativa	Aplicación canales	Actualmente se requiere el pago de la factura en la web	Consulta Web y pago de la factura en la web	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de mayo. Por tanto de conformidad la matriz de riesgo no se publicó. Fundamentos artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.
3	Notificación por email, que se realiza al personal de Agua de Matambo, para los documentos de los usuarios, en caso de haberse el pago de la cuota de validez por el funcionario a través de la línea 1100000000	Normativa	Aplicación canales	Actualmente se requiere el pago de la cuota de validez al funcionario a través de la línea 1100000000	Notificación por email, que se realiza al personal de Agua de Matambo, para los documentos de los usuarios, en caso de haberse el pago de la cuota de validez por el funcionario a través de la línea 1100000000	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de mayo. Por tanto de conformidad la matriz de riesgo no se publicó. Fundamentos artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.
4	Consultas de los servicios públicos	Tecnológica	Formulario diligenciarlo en línea	Actualmente se requiere el pago de la cuota de validez al funcionario a través de la línea 1100000000	Formulario diligenciarlo en línea	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de mayo. Por tanto de conformidad la matriz de riesgo no se publicó. Fundamentos artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.
5	Accesibilidad del Servicio de Atención al Ciudadano	Normativa	Formulación de visualización nueva usuarios	Actualmente se requiere el pago de la cuota de validez al funcionario a través de la línea 1100000000	Formulación de visualización nueva usuarios	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de mayo. Por tanto de conformidad la matriz de riesgo no se publicó. Fundamentos artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.
6	Formulario Único Para Consultas y Solicitudes	Tecnológica	Procedimiento diligenciarlo a través del portal web	Actualmente se requiere el pago de la cuota de validez al funcionario a través de la línea 1100000000	Procedimiento diligenciarlo a través del portal web	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de mayo. Por tanto de conformidad la matriz de riesgo no se publicó. Fundamentos artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.
7	Formulario de Solicitud de Revisión de Cuotas de Validez	Tecnológica	Procedimiento diligenciarlo a través del portal web	Actualmente se requiere el pago de la cuota de validez al funcionario a través de la línea 1100000000	Procedimiento diligenciarlo a través del portal web	31/12/2023	1	100%	https://www.grupo-epm.com/content/dam/GrupoEpm/agua-de-matambo/huella-gestion-plan-anticorrupcion-y-atencion-ciudadano-2023/mapa-de-riesgo-corrupcion-tiempo-2023.pdf	Se socializó la revisión de la matriz de riesgo empresarial en JD del mes de mayo. Por tanto de conformidad la matriz de riesgo no se publicó. Fundamentos artículo 18, literal c) de la Ley 1712 de 2014 concordado con el Artículo 240 Decisión 486 de la Constitución Andina de Naciones. Adicionalmente Artículo 24, numeral 4 de la Ley 1755 de 2015.

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CASAS DE TRÁMITES - VENTANILAS ÚNICAS)

Nombre del responsable:	Ricardo Jimenez Valencia
Correo electrónico:	ricardo.jimenez.valencia@epm.com

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: **Agua de Malambo S.A. E.S.P.**
 Ubicación: **Venezuela**
 Fecha de Publicación: **31/12/2023**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					Seguimiento 3					
Componente 3: Rendición de cuentas					Fecha de seguimiento: 31/12/2023					
Subcomponentes / Actividades	Actividades	Medio o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Realizada	Actividades cumplidas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones	
Subcomponente 1	Desarrollar jornadas de acercamiento con la comunidad para reforzar el relacionamiento, implementar conferencias y atención personalizada.	Intervención en barrios donde se desarrollan proyectos con recursos ASAC.	54 jornadas	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	Se cumplió con el número de jornadas en actividades físicas con los niños de los sectores seleccionados para jornadas bariales.	100%	actos de reuniones y compromisos, listado de asistencia	actos de sector III V y V Concordes, Luna Montecarlo y la Bonga, listado de asistencia, listado de asistencia Colegio Alberto Pumariega	
	Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio	Plan de educación con enfoque social	Publicación infantil: 14 instituciones Educativas	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	Se desarrollan 11 jornadas educativas en actividades físicas con los niños de los sectores seleccionados para jornadas bariales.	100%	actos de reuniones y compromisos, listado de asistencia	actos de sector III V y V Concordes, Luna Montecarlo y la Bonga, listado de asistencia, listado de asistencia Colegio Alberto Pumariega	
	Elaborar Informe de Sostenibilidad 2021 bajo estándares GRI	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	N/A	Erika Barrios	1/04/2022	Publicado en la página web de la empresa.	100%	https://www.agua.com.ve/informacion/comunicacion/informacion-sostenibilidad	se evidencia cumplimiento en el menú "Nuestro gestión, submenú gestión con transparencia" en siguiente link: https://www.agua.com.ve/informacion/comunicacion/informacion-sostenibilidad	
Subcomponente 2	Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés	Consideración de los planes de relacionamiento coordinados por los diferentes procesos en su actuación con la CA	N/A	Erika Barrios	31/03/2022	Se cuenta con un plan de relacionamiento.	100%	Presentación JD 207	se evidencia cumplimiento el día 28 de julio de 2023	
	Realizar seguimiento al plan de relacionamiento	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan 100%	Erika Barrios	Enero a diciembre	En la JD 207 se socializaron los resultados del seguimiento del primer semestre. Se realizaron reuniones de seguimiento por parte de EFM donde Agua de Malambo presentó avances durante el año de la ejecución del plan, el cual para este 2023 tuvo énfasis en el relacionamiento Estado.	100%	Presentación JD 207	se evidencia cumplimiento el día 28 de julio de 2023	
	Emisión de programas de radio y cuffs radiales	Generar cercanía y brindar información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.	# de emisiones y cuffs radiales	Erika Barrios	Enero a diciembre	Al cierre del mes de julio, se han realizado 100 cuffs radiales a través de los canales sustra con el apoyo de la ASAC y el área operativa y comercial de AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.	100%	Informe Administración de contrato.	se encuentra los soportes en los números de contratos OC 2023-8852, OC 2023-8847, OC 2023-8895	
	Desarrollar espacios de interacción con la Asamblea	Rendición de cuenta	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Erika Barrios	31/12/2022	Se generaron 11 espacios a través de la Junta Directiva con el Alcalde del municipio, y el equipo de control de seguimiento a los proyectos y un espacio con secretario de planeación estado Gestión social	100%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia cumplimiento con cumplimiento de Junta Directiva desarrollada y relación de comité de seguimiento a los proyectos.	
	Espacios de interacción con los grupos de interés: clientes y comunidad	Mesas de trabajo	Mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	Invitación por parte de la oficina asesora de planeación	100%	Invitación por parte de la oficina asesora de planeación	se valida cumplimiento de la asistencia de la empresa agua de malambo a la invitación por parte de planeación	
	Diálogo de doble vía con los ciudadanos y sus organizaciones	Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	Cumplido	100%	Actos de reuniones barrio el concordé, Luna Montecarlo, la Bonga, listado de asistencia	se valida los actos de asambleas con la comunidad y listado de asistencia
		Participación en sesiones seguidas por el consejo municipal de Malambo.	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Erika Barrios	Enero a diciembre	Realizado con transmisión en vivo simultáneo por el Canal Metropolitan de Municipio, y Facebook de Agua de Malambo y el Canal	100%	Evidencia en redes sociales (Facebook)	https://www.facebook.com/agua.malambo
		Socializar los resultados de la vigencia anterior al Consejo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionistas	Asambleas Ordinarias / Extraordinarias	Erika Barrios	1/04/2022	Cumplido	100%	Acta de Asamblea, vigencia 2023	se evidencia cumplimiento con el Acta 025 Asamblea del 29 de marzo de 2023
		Encuentro con Proveedores y Contratistas	Boletines informativos y en caso de que se tenga recurso se realizan eventos	Boletín para proveedores "En contacto"	Griselda Peña Erika Barrios	Enero a diciembre	Mesas de interacción que identificaron brechas o casos para participar en procesos de convocatoria para adquisición de bienes y servicios. Se han realizado 2 Publicaciones de boletines durante el primer semestre, logrando una mejor comunicación e interacción en los cual 80 proveedores han se encuentran activos en nuestros bases de datos. Durante el segundo semestre en el mes de noviembre se participó en el FORO CEO de la Corporación Empresarial del oriente del estado en donde se realizó relacionamiento con el grupo de interés controlado en donde se encontraron directivos de empresas que operan en todo el oriente del atántico.	100%	Seguimiento al plan de relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la JD de 28 de julio de 2023, se evidencia además con fotos de la participación de la empresa en el FORO.
	Subcomponente 3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicación en medios de las informes de la gestión 2022	Publicaciones realizadas	Erika Barrios	Enero a diciembre	Realizado con transmisión en vivo simultáneo por el Canal Metropolitan de Municipio, y Facebook de Agua de Malambo y el Canal	100%	Evidencia en redes sociales (Facebook)	https://www.facebook.com/agua.malambo
Subcomponente 4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Divulgación en páginas web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los allegados antes de control	Rendición de cuenta publicados	Auditor Interno Erika Barrios	Enero a diciembre	Realizado con transmisión en vivo simultáneo por el Canal Metropolitan de Municipio, y Facebook de Agua de Malambo y el Canal	100%	Evidencia en redes sociales (Facebook)	https://www.facebook.com/agua.malambo	



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Agude Molambo S.A. E.S.P.
Vigencia: 2023
Fecha de Publicación: 31/12/2023

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 3			
Componente 4: Servicio al ciudadano						Fecha de seguimiento: 31/12/2023			
Subcomponente - acciones	Actividades	Metas o Productos	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades completadas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura organizativa y direccionamiento estratégico	Mantener y/o fortalecer la estructura organizacional con los equipos de trabajo en los Centros presenciales y Soporte Cliente a través de líneas de contacto para garantizar atención de todos los requerimientos de los usuarios	Facilitar oficinas de atención a usuarios de acuerdo a la estructura organizacional y canales de atención	Dimensionamiento de los requerimientos normativos en Centros Presenciales, Soporte de Clientes y líneas de atención	Ronald Jimenez Yagaro Solano	31/12/2023	Se cuenta con el equipo de atención clientes, de acuerdo con el dimensionamiento y los requerimientos normativos que lo exigen.	100%	Estructura organizacional del equipo de atención	Se evidencia cuenta con una oficina de atención clientes, con canales de atención webcall, escrito, por correo electrónico por la línea 01800018194.
	Fortalecimiento y promoción ante usuarios de medidas digitales para formular peticiones, quejas, reclamos o recursos	Impulsar el uso de página web, videos, canales electrónicos que faciliten la comunicación e interacción entre empresa y usuarios	Estadísticas de uso de los canales u ofertas digitales	Ronald Jimenez Erika Barrios	31/12/2023	Se realizan publicaciones con invitación de acceso a los medios digitales, que le permitan mantener contacto con la empresa y obtener los solicitudes.	100%	https://www.grupo-epm.com/ingles/agudemolambo/	Se cuenta con página principal donde se publican acceso a la información pública.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar Mecanismo de QAR orientado a DDHH	Implementar acciones de QAR orientado a DDHH	Ejecución de 3 hitos: - Socializar acciones a implementar o ruta de trabajo con los áreas involucradas - Implementar acciones de QAR - Realizar difusión del mecanismo con la CI	Rosa Rodríguez Erika Barrios	31/12/2023	Se continúa con el programa de formación Socia socialización sobre temas de derechos humanos y lo perfilado de actividades, se elaboró el QAR a todos los colaboradores de la empresa y a los representantes de JAC y líderes comunitarios de diferentes sectores.	100%	se cuenta soporte asistencia y fotos	se cuenta soporte asistencia y fotos
	Acceso a la información	Publicar en la página de Agude de Molambo la información relevante en formatos de acceso a la información pública.	Documentación publicada en la página web	Erika Barrios Gerald Peño	31/12/2023	Cumplido, se encuentra publicado el plan de contratación para la vigencia 2023.	100%	https://www.grupo-epm.com/ingles/Proceso12/Documentos/PC/PC/IAI/ing/PC/2023/2023/Plan-contratacion-2023.pdf	se evidencia que se encuentra publicado de en la página https://www.grupo-epm.com/ingles/Proceso12/Documentos/PC/PC/IAI/ing/PC/2023/2023/Plan-contratacion-2023.pdf
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementación de cursos asociados a la prestación del servicio y normatividad asociada	Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano que integran los equipos de trabajo de atención otorgando un servicio con calidad	Capacitaciones realizadas	Daily Tabares	31/12/2023	el mes de Diciembre se dio inicio la atención aprendida y virtuales. Seminarios con el Área de Gestión Comercial - Transacción - Capacitación en que se y que hablar en caso de accidente de trabajo Capacitación en seguridad vial y acciones de la vía, montaje inglés de clase, Autocuidado salud mental Capacitación migración versión 7 A 8 del aplicativo CPEN Adicional a ello se encuentran en la gestión con la copia de compensación de áreas capacitaciones en trabajo en equipo y atención al cliente. Para el día 18 de septiembre se tiene programada capacitación de la Ley 142 para nuestro personal comercial y parte del operativo.	100%	Link de asistencia y fotos	se cuenta con soportes de asistencia y fotos
	Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	Actividades ejecutadas de aprendizaje	Ronald Jimenez Daily Tabares	31/12/2023	Capacitación sobre la VEBI objetivo de la reunión se informaron sobre la actualización que se hará de la versión 7 y 8 VEBI. Adicionalmente, mostramos las novedades de la migración, para la atención al usuario	100%	se cuenta soporte como evidencia en formato de la herramienta Bana	se evidencia cumplimiento en cuenta evidencia en formato de la herramienta Bana
Subcomponente 4 Normativa y procedimientos	Aplicación de encuestas de satisfacción para conocer la experiencia del usuario en la oficina de atención clientes.	Mejorar la experiencia de los usuarios en los momentos en donde interactúan con la empresa con el fin de contribuir a la satisfacción y fidelización	Aplicación de 100 encuestas de experiencia y año	Ronald Jimenez	Enero a diciembre	Se vienen aplicando encuestas de satisfacción a través de IMPECCO y respalda a través del VEBI de la línea, resultados que nos hacen llegar de manera mensual.	100%	Se adjunta archivo encuestas de febrero, abril, julio, Septiembre y diciembre	se cuenta soporte de las encuestas realizadas por el contrato Entero a través de la línea 01800018194
	Seguimiento Proceso de Homologación Atención Clientes y verificación	Continuidad en la actualización de los procedimientos internos administrativos asociados a la atención presenciales, quejas, reclamaciones y recursos (QAR) y su verificación asegurando el cumplimiento de la regulación en servicios públicos domiciliarios	# Actualizaciones realizadas en los procedimientos	Ronald Jimenez	31/12/2023	Se vienen realizando capacitación para fortalecer el proceso de atención al cliente. En este primer semestre se ha concentrado en el nuevo aplicativo Open VEBI que ha sumado beneficios para el proceso.	100%	Se adjunta comodi que soportan las fechas de capacitación.	se evidencia soporte de capacitación de migración de la versión 7 a versión 8 del aplicativo CPEN
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de Interacción con los grupos de interés: socios, clientes y comunidad	Cercanía	6 Actividades de Cercanía	Erika Barrios	Febrero a Diciembre	Se vienen desarrollando actividades de cercanía con los clientes, utilizando los canales virtuales.	66%	Seguimiento al Plan de Relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la ID del 28 de julio de 2023
	Espacios de Interacción con los grupos de interés: socios, clientes y comunidad	Mesa de trabajo	14 Mesas de trabajo realizadas en el año	Erika Barrios Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	Se finalizó el 2023 con el cumplimiento de 14 mesas de trabajo realizadas con el fin de escuchar y entender a la comunidad.	100%	Seguimiento al plan de Relacionamiento	soportes de asistencia y fotos
	Espacios de Interacción con el grupo de interés: clientes y comunidad	Capacitaciones presenciales y videos disactivos, <u>contador de hits</u>	10.000 usuarios beneficiados	Rosa Rodríguez Erika Barrios	Enero a diciembre	A través de los medios sociales, boletines y refuerzo en los medios se logró mayor incidencia en los clientes y comunidad de como estamos mejorando de ellos.	100%	Seguimiento al Plan de Relacionamiento	se evidencia cumplimiento en la presentación de la ID
Espacios de Interacción con voces de control social	Mesas de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodríguez Erika Barrios	Enero a diciembre	Se han realizado las 4 mesas de trabajo de las voces, los cuales han sido abiertos frente a modificación de las tarifas de Acueducto y Alcantarillado, también se le han brindado espacios donde se les brinda una atención personalizada y especial solo para que ellos expongan sus inquietudes y trabajado de darle una solución inmediata.	100%	libro de asistencia, Actas y fotos	soportes de asistencia y fotos.	

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: **Agude de Molambo S.A. E.S.P.**
 Vigencia: **2023**
 Fecha de Publicación: **31/12/2023**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 3			
Componente 3: Transparencia y Acceso de la Información						Fecha de seguimiento: 31/12/2023			
Subcomponente - acciones	Actividades	Metas o Productos	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	Actividades completadas	% de avance	Evidencia / soporte	Observaciones
Subcomponente 1 Lincamientos de Transparencia Activa	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 4º (Plan de Compras y Contratación)	Plan de Compras y Contratación	Informe de seguimiento al Plan de Compras y contrataciones	Orlando Peña	Trimestralmente abril, julio, oct. enero	Se han realizado seguimiento al plan de compras con acompañamiento del Profesional Cordero de Suministro - Dirección Planeación y Gestión. El resultado de seguimiento se consolida en el informe de gestión.	100%	https://www.transparencia.gov.co/planes-de-compras-y-contrataciones	con apoyo del grupo adm. se viene realizando seguimientos mensuales al plan de compras
Subcomponente 2 Lincamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los trabajadores del equipo de canales presenciales en Ley de Transparencia y acceso a la información pública	Capacitación del 100% de los trabajadores del equipo de canales presenciales en Ley de Transparencia y acceso a la información pública	# de trabajadores capacitados / # de trabajadores equipo canales presenciales	Rovida Jimenez Karen Ramirez	31/12/2023	se capacito al equipo de trabajo de atención clientes, en ley de transparencia	100%	Acta de asistencia	evidencia cumplimiento de la capacitación al equipo de atención clientes en Ley de transparencia
Subcomponente 3 Elaboración del Instrumento de Gestión de la Información	Publicar las actuaciones, según los documentos de gestión de la información	Programa de Gestión Documental - PGD, Esquema de Publicación de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada.	N/A	Lays Evertz	31/12/2023	Se encuentra en nuestra página Web el esquema de publicación de información.	100%	https://www.grupo-epm.com/web/ogusdemolambo/usuario/gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica	se viene fortaleciendo la parte de gestión documental tendo en cuenta la Ley 594 de 2020
Subcomponente 4 Cifrado Diferencial de Accesibilidad	Promover contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos producidos y promovidos en medios	Elisa Barrios	31/12/2023	Se desactivan con personal de comunicaciones, se han realizado acompañamiento a contenidos divulgados en las redes sociales (Facebook)	100%	Publicaciones en redes sociales https://www.facebook.com/wolchiviv https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/11296349841588/ https://www.facebook.com/wolchiviv https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/122899406145419/ https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/162228234981238/ https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/174411248106661/	Se realizaron acciones de publicación: https://www.facebook.com/wolchiviv https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/11296349841588/ https://www.facebook.com/wolchiviv https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/122899406145419/ https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/162228234981238/ https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/174411248106661/
	Plan de Acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Molambo a través de los talleres.	Construcción de una guía institucional para el relacionamiento y el diálogo institucional con la comunidad Molambo a través de los talleres.	Plan de acción	Rosa Rodriguez Elisa Barrios	31/12/2023	En proceso, teniendo en cuenta la fase molambo se encuentran en campaña política	0%	se cuenta con acercamiento del mes de octubre del 2022	no se cuenta con plan de acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Molambo. Se debe reprogramar
	Inclusión de acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios a través de los estándares en braille y lenguajes de señas	Señalización accesible para personas con discapacidad.	Plan de acción Contenido audio/visual con lenguaje inclusivo	Elisa Barrios	31/12/2023	El párrafo 3 de mayo se realizó la reunión en la Planta de Potabilización El Tesoro, entre Unirante y Agude de Molambo, en la cual se contó la gestión de la empresa en el territorio y la forma como su experiencia aboga la Dirección de Extensión en temas de discapacidad, teniendo en cuenta que lo final actualmente no cuenta con recursos económicos para desarrollar como tal un programa con enfoque en discapacidad, se legeron establecer contactos con la Fundación Cereales de la localidad de Molambo para que la empresa realice actividades de apoyo y acercamiento con comunidad con algún tipo de discapacidad del municipio. Para lo cual se concretó el apoyo y participación de la firma en el evento de cierre de año de la fundación que impacta a más de 80 niños en molambo con algún tipo de discapacidad y sus 80 madres.	100%	Publicaciones en redes sociales https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/162228234981238/ https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/174411248106661/ https://www.facebook.com/ogusdemolambo/grupospepm/video/11296349841588/	
	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web, dando cumplimiento resolución 1517. Estándares de publicación y divulgación de la información.	Confor con los criterios técnicos y funcionales definidos en los anexos 1, 2, 3 y 4	Cumplir con el 100% de los requisitos especificados en la resolución	Elisa Barrios Karen Ramirez	Anexo 1: 31/12/2023 Anexo 2, 3 y 4: 31/03/2023	Publicado de acuerdo a los criterios normativos para el manejo del acceso a la información pública.	100%	https://www.epm.com/web/ogusdemolambo/usuario/gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica	se cuenta con link https://www.grupospepm.com/web/ogusdemolambo/usuario/gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Solicitar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	Publicación del 100% de los informes de solicitudes de acceso con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información	# de informes publicados / # de informes que se deben publicar	Elisa Barrios Karen Ramirez	Trimestralmente abril, julio, oct. enero	En la validación trimestral, no se han tenido solicitudes de información pública.	100%	https://www.grupospepm.com/web/ogusdemolambo/usuario/gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica	se cuenta con link https://www.grupospepm.com/web/ogusdemolambo/usuario/gestion/gestion-con-transparencia/acceso-a-la-informacion-publica


 WALTER OSPINA
 GERENTE
 AGUDE DE MOLAMBO S.A. E.S.P.