

EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad: Empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.

Vigencia: 2019 **Fecha de publicación:** Marzo de 2019

Objetivo general

Formular actividades que incentiven la transparencia en cada componente del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y estén orientadas a gestionar riesgos de corrupción, la simplificación de trámites, a desarrollar la rendición de cuentas como procesos permanentes de gestión, el acceso a la información pública y a fortalecer la atención al Ciudadano.

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción					
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Adoptar Política de Administración de Riesgos del Grupo EPM. Adoptar Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno	Política de Gestión integral de riesgos y Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno adoptadas e implementadas.	Gerente General en Junta Directiva	Abril 30 de 2019
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar el Mapa de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	Líder de Recursos	junio 30 de 2019
3. Consulta y divulgación	3.1	Presentar matriz actualizada de riesgos de corrupción en Junta Directiva	Mapa de riesgos de corrupción socializada en Junta Directiva	Gerente General	Julio 30 de 2019
	3.2	Divulgar y publicar en la página web de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción socializada y publicada.	Líder de Recursos	Julio 30 de 2019

EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. Monitoreo y Revisión	4.1	Definir revisiones periódicas del Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento semestral	Gerente General Líder de Recursos	Diciembre de 2019
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en los trabajos de auditoría planeados.	Evaluaciones de Auditoría	Auditoría Interna	De acuerdo con el plan anual de Auditoría Corporativa.

Componente 3. Rendición de Cuentas					
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Revisar el lenguaje de la información que se genera para la rendición de la cuenta.	Información revisada y depurada por cada responsable para consolidación	Líder de Recursos	Enero de 2020
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Identificar los espacios de diálogo y los grupos de interés en los que la entidad rendirá cuentas	Cronograma con actividades definidas de acuerdo con cada grupo y los espacios de dialogo necesarios.	Líder de Recursos Área comercial de la filial	Junio de 2019
	2.2	Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo asociadas a la rendición de cuentas			
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Ejecutar actividades de educación al cliente donde se incluyan temas de interés relacionados con la rendición de la cuenta.	Programas de actividades de educación al cliente definidos. Comprobantes de realización y asistencia a las capacitaciones.	Área comercial de la filial	Junio de 2019
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Recopilar recomendaciones y sugerencias de los diferentes grupos de interés sobre las actividades de rendición de la cuenta.	Recomendaciones, buenas prácticas y estrategias documentadas y con acciones incorporadas en la estrategia	Líder de Recursos Área comercial de la filial.	Agosto de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	4.2	Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.	de rendición de la cuenta para su implementación.		
--	-----	---	---	--	--

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponentes/Procesos		Acciones	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.1	Revisar los procesos asociados al relacionamiento y atención al cliente/usuario/ciudadano, para identificar oportunidades de mejora	Procesos revisados. Implementar acciones de mejora propuestas si aplica.	Líder de Recursos	Diciembre de 2019
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Diagnosticar y formular acciones para fortalecer los medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Documentación del diagnóstico y conclusiones.	Líder de Recursos Área comercial de la filial	Agosto de 2019
	2.2	Incorporar acciones en los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención	Seguimiento periódico del Indicador de comportamiento PQRS	Área comercial de la filial.	Mensual

EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Talento Humano	3.1	Solicitar a EPM capacitación/reinducción para quienes están en la oficina de atención al cliente, en temas orientados a aspectos comerciales y de servicio al cliente.	Cronograma de capacitación / reinducción definido.	Área comercial de la filial.	Septiembre de 2019
4. Relacionamiento con el ciudadano	4.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Plan de relacionamiento definido y en ejecución.	Líder de Recursos	Diciembre de 2019

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponentes/Procesos	Acciones	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a "Ley de Transparencia y acceso a la información"	Diagnóstico realizado. Definición de plan de acción para cerrar brechas	Cumplimiento disponibilidad de información: #información publicada/ #información a publicar	Líder de Recursos	Diciembre de 2019
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Gestionar las solicitudes de información acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015	Cumplimiento atención solicitudes: #solicitudes atendidas/ #solicitudes recibidas	Líder de Recursos	Diciembre de 2019

EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar Diagnóstico de la Gestión Documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM.	Diagnóstico realizado y conclusiones.	Documento diagnóstico	Líder de Recursos	Diciembre de 2019
	3.2	Desarrollar la gestión de información a través de los siguientes instrumentos: El Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Información documentada y publicada en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial.	Documento inventario de información. Publicación.	Líder de Recursos	Diciembre de 2019
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Monitorear las solicitudes de acceso a información	Informe trimestral de solicitudes de acceso a información	# de solicitudes registradas.	Líder de Recursos	Diciembre de 2019

Componente 6. Iniciativas Adicionales

Subcomponentes/Procesos	Acciones	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas adicionales	6.1 Adoptar del manual de conducta empresarial del Grupo EPM.	Manual adoptado	Gerente General en Junta Directiva	Abril 30 de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 2. Estrategia de racionalización de trámites									
Planeación de la Estrategia de racionalización									
No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	Factibilidad, disponibilidad y conexión de servicios públicos para proyectos de construcción	Administrativa	Disminución de tiempo en el trámite	Para la recepción de solicitudes de factibilidad, disponibilidad y conexión, se tienen dispuestos dos puntos de recepción, la sede administrativa y las oficinas de atención al cliente de EPM. En la sede administrativa se reciben únicamente las solicitudes para proyectos de construcción, las cuales son revisadas y verificadas en cuanto a completitud de información. Luego de esta validación son remitidas a la oficina de atención de EPM, donde se	Verificar las definiciones y responsabilidades expresadas en el acta de transacción comercial de EPM, para buscar una optimización en los pasos del procedimiento para la revisión de las solicitudes de constructores, de manera que sean entregadas directamente en la oficina de atención de EPM, tal como se realiza para las demás solicitudes de los clientes usuarios.	Reducción de tiempo de duración del trámite, y la Optimización de procesos o procedimientos internos.	Área Comercial de la filial	Abril de 2019	Mayo de 2019

EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



				realiza una segunda verificación (igual a la primera), para luego proceder a radicar la solicitud					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--