

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:** septiembre – 2019 (Ajustado según 1er seguimiento)

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	Revisar las Políticas de "Gestión Integral de Riesgos" aprobada en Acta de Junta Directiva 146 noviembre 21 de 2014 y de "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" aprobada en Acta de Junta Directiva 162 octubre 26 de 2016	Política de Gestión integral de riesgos y Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno adoptadas	Gerente General / Líder de Recursos	Noviembre 30 de 2019
	1.2	Divulgar y publicar en la página web de la entidad para consulta de todos los grupos de interés, Política de "Gestión Integral de Riesgos" y la Política de "Cero Tolerancia frente al	Política de Gestión integral de riesgos y Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno divulgadas y publicadas.	Líder de Recursos	Noviembre 30 de 2019

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción					
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
		Fraude, la Corrupción y el Soborno".			
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y actualizar el Mapa de riesgos de corrupción a nivel de procesos como lo exige la guía.	Matriz de riesgos de corrupción actualizada como lo establece la norma	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 y adoptada	Gerente General	Julio 30 de 2019
	3.2	Divulgar y publicar en la página web de la entidad para consulta de todos los grupos de interés el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción socializada y publicada.	Líder de Recursos	Julio 30 de 2019
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos de corrupción luego de su aprobación.	Seguimiento al mapa de riesgos	Gerente General Líder de Recursos	Diciembre 20 de 2019
5. Seguimiento	5.1	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de Aguas del Oriente mediante la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los trabajos planeados para ejecutar; incluyendo el seguimiento cuatrimestral al plan anticorrupción elaborado por la entidad.	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción	Vicepresidencia de Auditoría Corporativa	Abril 30 de 2019 Agosto 31 de 2019 Diciembre 31 de 2019

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	Solicitud de Factibilidad y/o Disponibilidad y conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado para urbanizadores y constructores.	Tecnológico / Administrativo	Fortalecer el principio de eficiencia, optimizando los tiempos de respuesta	Los tramites se realiza presencialmente en la oficina de atención al cliente (EPM) y posteriormente en la oficina de la filial, dificultando el trámite para los urbanizadores y constructores en la solicitud de conexión de los servicios	Habilitación de formularios para realizar la solicitud Factibilidad y/o Disponibilidad y conexión a los servicios públicos, en el portal web de la empresa.	Reducción de tiempo de duración del trámite, y la Optimización de procesos o procedimientos internos.	Área Comercial de la filial	Septiembre 10 de 2019	Diciembre 20 de 2019

Componente 3. Rendición de Cuentas					
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración del informe de sostenibilidad anual y publicación en la página web	Informe elaborado, publicado y socializado	Líder de Recursos/Gerente	Abril 30 de 2019
	1.2	Divulgación de informes de gestión al interior de la empresa y a nuestros grupos de interés, mediante canales de comunicación como grupos primarios, correos electrónicos, página web de la Filial, entre otros.	Publicación en medios propios de la empresa	Líder de Recursos	Diciembre 31 de 2019
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la divulgación del informe de Sostenibilidad a los diferentes grupos de interés (Asamblea de accionistas, Junta Directiva de la Filial y Concejo Municipal).	Informe de Sostenibilidad socializado con los grupos de interés.	Gerente General	Abril 30 de 2019
	2.2	Realizar al menos 2 reuniones con diferentes grupos de interés para presentar informes de gestión y a la vez escuchar sus necesidades o sugerencias.	Rendición de cuentas al Concejo Municipal. Evento de rendición de cuentas a la comunidad. Listado de asistencia. Formato de sugerencias y respuesta de la Filial.	Gerente General / Líder de Recursos	Diciembre 31 de 2019
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Ejecutar una actividad de educación al cliente donde se incluyan temas de interés relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario, además de	Programa de actividades de educación al cliente en los temas definidos.	Líder de Recursos/ Área comercial/ Gerencia	Diciembre 31 de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 3. Rendición de Cuentas					
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
		incentivar la cultura de rendición de cuentas al interior de la empresa.	Comprobantes de realización y asistencia a las capacitaciones internas.		
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de la Rendición de Cuentas por medio de encuestas aplicadas a los diferentes grupos de interés que asistan al evento.	Formatos de evaluación de la Rendición de cuentas diligenciados por los asistentes. Resultados de la evaluación para la implementación de acciones a mejorar.	Líder de Recursos	Diciembre 31 de 2019

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	Dar continuidad a los procesos contractuales con casa matriz para los diferentes canales de atención.	Contratos en ejecución.	Líder de Recursos	Julio 31 de 2019
2. Fortalecer los canales de atención	2.1	Revisar el desempeño de los canales de atención mediante los informes enviados por el área comercial de EPM.	Atención del 100% de las PQRS	Líder de Recursos/ Área comercial/ Gerencia	Diciembre 31 de 2019

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
	2.2	Hacer seguimiento al comportamiento de las PQRS	Informe mensual	Auxiliar Comercial	Diciembre 31 de 2019
3. Talento Humano	3.1	Realizar sensibilización y/o capacitación para que los colaboradores desarrollen y/o fortalezcan sus competencias y habilidades en materia normativa de servicio al ciudadano y conocimiento del entorno.	Listado de asistencia, registros fotográficos y evaluación de la capacitación y/o sensibilización.	Líder de Recursos/Auxiliar administrativa	Noviembre 30 de 2019
4. Normativo procedimental y	4.1	Revisar y publicar la política de protección de datos personales.	Política de protección de datos personales revisada y publicada en la página web de la Filial.	Líder de Recursos/Auxiliar administrativa	Octubre 30 de 2019
	4.2	Actualización del Normograma (gestión comercial)	Normograma actualizado.	Líder de Recursos/Auxiliar Comercial	Diciembre 20 de 2019
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Filial.	Encuesta de satisfacción al ciudadano diligenciada.	Auxiliar Comercial	Diciembre 31 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	Diagnóstico realizado.	Diagnóstico realizado.	Líder de Recursos	Diciembre 31 de 2019

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
		1712 de 2014, en lo referente a "Ley de Transparencia y acceso a la información"	Definición de plan de acción para cerrar brechas			
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar el procedimiento para la atención de las peticiones de información interpuestas por los ciudadanos, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.	Procedimiento elaborado	N.A.	Líder de Recursos	Diciembre 31 de 2019
	2.2	Elaborar Acto Administrativo en el que se relacionen los costos por la reproducción de información, de acuerdo con el Decreto 1081 de 2015.	Acto Administrativo elaborado.	N.A.	Gerente General / Líder de Recursos	Diciembre 31 de 2019
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 31 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 31 de 2019

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
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 31 de 2019

Componente 6. Iniciativas Adicionales					
Subcomponentes/Procesos	Acciones		Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas adicionales	6.1	Socializar y publicar al interior de la empresa el Código de Ética adoptado en sesión de Junta Directiva del 14 de junio del 2017.	Código de ética divulgado y publicado, generando así una sensibilización sobre el mismo.	Líder de recursos/Gerente General	Diciembre 31 de 2019
	6.2	Adoptar y publicar en la página web de la Empresa, el Manual de Conducta Empresarial del grupo EPM.	Manual de Conducta Empresarial adoptado y publicado en la página web de la Empresa	Líder de recursos/Gerente	Abril 30 de 2019
	6.3	Adoptar y publicar en la página web de la Empresa, el Manual de Conflicto de Interés implementado por casa matriz.	Manual de Conflicto de Interés implementado y publicado en la página web de la Empresa.	Líder de recursos/Gerente General	Diciembre 31 de 2019