

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre I de 2019 (Corte al 30 de abril del 2019)
Fecha publicación:	15/05/2019

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Adoptar Política de Administración de Riesgos del Grupo EPM 2. Adoptar Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno	La adopción de la Política de Administración de Riesgos del Grupo EPM se adoptó en la sesión 146 de Junta Directiva del 21 de noviembre del 2014. Por su parte, la Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno se adoptó en la sesión 162 de Junta Directiva del 26 de octubre del 2016.	80%	Se deberá realizar actualización de las políticas en la página web de la empresa
	Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	No se ha dado inicio a la acción, se tiene contemplado ejecutar en la presente vigencia	0%	Se deberá actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad
	Presentar matriz actualizada de riesgos de corrupción en Junta Directiva	La matriz actualizada se presentará en la Junta Directiva ordinaria programada para junio de 2019	0%	Se planea realizar esta actividad en el mes de junio de 2019
	Divulgar y publicar en la página web de la entidad	No se ha dado inicio a la acción toda vez que se está a la espera de la aprobación por parte de la Junta Directiva en sesión de junio de 2019	0%	Se deberá actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad
	Definir revisiones periódicas del Mapa de Riesgos de Corrupción	No se ha dado inicio a la acción toda vez que se está a la espera de la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	0%	Se planea realizar esta actividad una vez actualizado el mapa y durante el año 2019
	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en los trabajos de auditoría planeados	De acuerdo con el plan anual de auditoría	33%	Es una acción que se realiza constantemente por Auditoría Interna en su función de verificación, bajo los trabajos ejecutados se realiza la evaluación de los riesgos de fraude y corrupción
Estrategia de Racionalización de Trámites	Verificar las definiciones y responsabilidades expresas 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	Se tiene pendiente realizar la renovación del acta de transacción comercial con el fin de definir como se realizará la disminución de tiempo en el trámite, con fecha programada para mayo de 2019	0%	Se deberá realizar registro del trámite ante el SUI (Sistema Único de Información de Trámites)

Seguimiento 1

Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Estrategia de Rendición de Cuentas	Revisar el lenguaje de la información que se genera para la rendición de la cuenta	Se tiene pendiente revisar la acción contemplada	0%	Se deberán revisar las acciones objeto de comentarios de auditoría a la luz de lo contemplado en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y requerimientos de la misma
	Identificar los espacios de diálogo y los grupos de interés en los que la entidad rendirá cuentas	Se tiene pendiente revisar la acción contemplada	0%	Se deberán revisar las acciones objeto de comentarios de auditoría a la luz de lo contemplado en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y requerimientos de la misma
	Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo asociadas a la rendición de cuentas	Se tiene pendiente revisar la acción contemplada	0%	Se deberán revisar las acciones objeto de comentarios de auditoría a la luz de lo contemplado en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y requerimientos de la misma
	Ejecutar actividades de educación al cliente donde se incluyan temas de interés relacionados con la rendición de la cuenta	Se tiene pendiente revisar la acción contemplada	0%	Se deberán revisar las acciones objeto de comentarios de auditoría a la luz de lo contemplado en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y requerimientos de la misma
	Recopilar recomendaciones y sugerencias de los diferentes grupos de interés sobre las actividades de rendición de la cuenta	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad en el mes de agosto de 2019
	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	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad en el mes de agosto de 2019

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Revisar los procesos asociados al relacionamiento y atención al cliente/usuario/ ciudadano, para identificar oportunidades de mejora	Se tiene pendiente la revisión y ejecución de la acción	0%	Se deberán revisar las acciones objeto de comentarios de auditoría a la luz de lo contemplado en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y requerimientos de la misma
	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	Se tiene pendiente la revisión y ejecución de la acción	0%	Se deberán revisar las acciones objeto de comentarios de auditoría a la luz de lo contemplado en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y requerimientos de la misma
	Incorporar acciones en los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención	Se tiene pendiente la revisión y ejecución de la acción	0%	Se deberán revisar las acciones objeto de comentarios de auditoría a la luz de lo contemplado en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y de acuerdo con la naturaleza de la entidad y requerimientos de la misma
	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	Se tiene pendiente la revisión y ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad en el mes de septiembre de 2019
	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	Se tiene pendiente la revisión y ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad a diciembre de 2019

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Transparencia y acceso a la información	Diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a "Ley de Transparencia y acceso a la información"	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Las acciones formuladas a partir del diagnóstico que sea realizado deberá ajustarse de acuerdo con lo establecido en la dimensión "Información y Comunicación" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad a diciembre de 2019
	Realizar Diagnóstico de la Gestión Documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad a diciembre de 2019
	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	Se tiene pendiente la revisión y ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad a diciembre de 2019
	Monitorear las solicitudes de acceso a información	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad a diciembre de 2019
Iniciativas Adicionales	Adoptar del manual de conducta empresarial del Grupo EPM	El manual de conducta empresarial se adoptó el 20 de junio del 2018, en sesión de Junta Directiva	100%	Se deberán definir acciones orientadas a la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
Seguimiento con corte al 30 de abril del 2019, realizado por:	<p>Cargo: Profesional Gerencia Auditoría Soporte (Vicepresidencia Auditoría Corporativa EPM)</p> <p>Nombre: Aleyda Santisteban Arenas</p> <p>Firma: <u>Aleyda Santisteban Arenas</u></p>			
Aprobado por:	<p>Cargo: Gerente Auditoría Soporte (Vicepresidencia Auditoría Corporativa EPM)</p> <p>Nombre: Luz Mirian Vega Cortés</p> <p>Firma: <u>[Firma]</u></p>			