
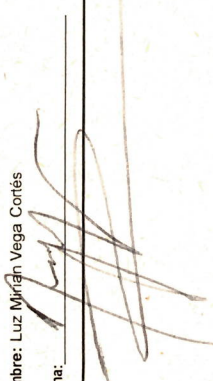


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Entidad:	Empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre II (con corte al 31 de agosto del 2019)
Fecha publicación:	13/09/2019

Seguimiento 2				
Fecha seguimiento:	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	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	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%	
	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 Fraude, la Corrupción y el Soborno"	Se tiene pendiente la ejecución de la acción.		0%
	Revisar y actualizar el Mapa de riesgos de corrupción a nivel de procesos como lo exige la guía	No se ha dado inicio a la acción, se tiene contemplado ejecutar en la presente vigencia		0%
	Presentar matriz actualizada de riesgos de corrupción en Junta Directiva	La matriz actualizada se presentará en la Junta Directiva ordinaria programada para octubre de 2019		0%
	Divulgar y publicar en la página web de la entidad para consulta de todos los grupos de interés el mapa de riesgos de corrupción	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 octubre de 2019		0%
	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos de corrupción luego de su aprobación	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%
	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.	De acuerdo con el plan anual de auditoría		66%
	Habilitación de formularios para realizar la solicitud de Facilidad y/o Disponibilidad y conexión a los servicios públicos, en el portal web de la empresa	Se está analizando en la entidad la inclusión del trámite directamente en la página web de la filial.		0%
	Observaciones	<p>Si bien las políticas ya fueron adoptadas por la entidad, se encuentra pendiente realizar una revisión de las mismas para ratificar su validez en la actualidad o realizar los ajustes que se deriven de dicha revisión.</p> <p>Se planea realizar esta actividad en el mes de noviembre de 2019, en concordancia con la revisión que se efectúe a las políticas ya adoptadas.</p> <p>Se deberá actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad.</p> <p>No se ha llevado la actividad teniendo en cuenta que, a la fecha, el mapa de riesgos de corrupción no ha sido revisado y actualizado</p> <p>No se ha llevado la actividad teniendo en cuenta que, a la fecha, el mapa de riesgos de corrupción no ha sido revisado y actualizado.</p> <p>Se planea realizar esta actividad una vez actualizado el mapa y durante el año 2019, finalizando en diciembre de la presente vigencia</p> <p>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. Además, se ha realizado la publicación del seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano con corte al 30 de abril del 2019 y al 31 de agosto del 2019.</p>		
	Estrategia de Racionalización de Trámites	<p>Se realizó ajuste de la acción contenida en el componente de Racionalización de Trámites, de acuerdo con la recomendación dada por Auditoría en el seguimiento con corte al 30 de abril de 2019.</p>		

Seguimiento 2						
Fecha seguimiento:	Agosto 31 de 2019	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones	
Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaboración del informe de sostenibilidad anual y publicación en la página web		Informe publicado en portal web de Aguas del Oriente	100%	Se elaboró el informe de sostenibilidad 2018 y el mismo se encuentra publicado en la página web de la entidad. Enlace web: http://www.grupo-epm.com/site/Portals/11/Informe%20sostenibilidad%20Aguas%20del%20Oriente%202018%20FINAL.pdf?ver=2019-09-12-094728-640	
	Realizar la divulgación del informe de Sostenibilidad a los diferentes grupos de interés		Informe de sostenibilidad divulgado	100%	Se realizó divulgación del informe de sostenibilidad en la asamblea de accionistas el día 22/03/2019, así como en Junta Directiva de la Filial el día 27/02/2019 y en el Concejo Municipal el 04/04/2019	
	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		Se tiene pendiente la ejecución de la acción		0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia
	Realizar al menos 2 reuniones con diferentes grupos de interés para presentar informes de gestión y a la vez escuchar sus necesidades o sugerencias		Se tiene pendiente la ejecución de la acción		0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia.
	Ejecutar una actividad de educación al cliente donde se incluyan temas de interés relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario, además de incentivar la cultura de rendición de cuentas al interior de la empresa		Actividad de educación al cliente relacionados con la factura, cuidado del agua, marco tarifario ejecutado.		66%	Se realizó por parte de la Fundación EPM una actividad relacionada con el marco tarifario y comprensión de la factura en el mes de febrero, debido a una actualización tarifaria en los servicios de acueducto y alcantarillado
	Evaluación de la Rendición de Cuentas por medio de encuestas aplicadas a los diferentes grupos de interés que asistan al evento		Se tiene pendiente la ejecución de la acción		0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia.

Seguimiento 2				
Fecha seguimiento:	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	
Componente			Observaciones	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Dar continuidad a los procesos contractuales con casa matriz para los diferentes canales de atención	Se realizó renovación del acta de transacción comercial en el mes de junio, con vigencia hasta junio de 2020.	100%	La continuidad de la gestión de los canales de atención se realizó mediante la renovación del acta de transacción que se tiene con Operación Comercial de EPM, quienes atienden las PQRS que sean interpuestas en relación con aguas del oriente.
	Revisar el desempeño de los canales de atención mediante los informes enviados por el área comercial de EPM	Se tiene pendiente la revisión y ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia.
	Hacer seguimiento al comportamiento de las PQRS	Seguimiento realizado mensualmente en la aplicación del CMI.	66%	Se realiza seguimiento de manera mensual a las PQRS mediante el seguimiento al nivel de quejas para cada uno de los servicios y procesos comerciales de Aguas del Oriente, indicador establecido en el Cuadro de Mando Integral (CMI). Para el cierre del mes de agosto de 2019 no se presentaron quejas imputables a la empresa ni en el servicio de provisión aguas, ni en gestión agua residual, lo cual permitió el cumplimiento con la establecida.
	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	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en noviembre de la presente vigencia. Las acciones contenidas en el componente se ajustaron de acuerdo con las recomendaciones dadas en el seguimiento al plan realizado con corte al 30 de abril de 2019.
	Revisar y publicar la política de protección de datos personales	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad durante el mes de octubre del año 2019. Las acciones contenidas en el componente se ajustaron de acuerdo con las recomendaciones dadas en el seguimiento al plan realizado con corte al 30 de abril de 2019.
	Actualización del Normograma (gestión comercial)	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia. Las acciones contenidas en el componente se ajustaron de acuerdo con las recomendaciones dadas en el seguimiento al plan realizado con corte al 30 de abril de 2019.
	Realizar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Filial	Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia. Las acciones contenidas en el componente se ajustaron de acuerdo con las recomendaciones dadas en el seguimiento al plan realizado con corte al 30 de abril de 2019.

Seguimiento 2					
Fecha seguimiento:	Agosto 31 de 2019	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%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia.
	Elaborar el procedimiento para la atención de las peticiones de información interpuestas por los ciudadanos, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015		El procedimiento para la atención de las peticiones de información interpuestas por los ciudadanos, se tiene elaborado desde el 25 de noviembre de 2013.	65%	Ajustar el procedimiento para incorporar los demás tipos de solicitudes que realiza la ciudadanía y que no están asociadas con el servicio (PORS).
	Elaborar Acto Administrativo en el que se relacionen los costos por la reproducción de información, de acuerdo con el Decreto 1081 de 2015		Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia. Las acciones contenidas en el componente se ajustaron de acuerdo con las recomendaciones dadas en el seguimiento al plan realizado con corte al 30 de abril 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.
	Socializar y publicar al interior de la empresa el Código de Ética adoptado en sesión de Junta Directiva del 14 de junio del 2017.		Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad durante el último trimestre del año 2019, con cierre en diciembre de la presente vigencia. Las acciones contenidas en el componente se ajustaron de acuerdo con las recomendaciones dadas en el seguimiento al plan realizado con corte al 30 de abril de 2019.
	Adoptar y publicar en la página web de la Empresa el 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 y se encuentra publicado en la página Web de la Filial.	100%	Se cuenta con la adopción del manual y se recomienda que para la próxima formulación del plan se avance en la formulación de acciones orientadas a la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos. Enlace web de publicación del manual: http://www.grupo-epm.com/site/Portals/11/MANUAL%20DE%20CONDUCTA%20GRUPO%20EPM%20-%20ABRIL%202018.pdf?ver=2019-09-12-110431-487
	Adoptar y publicar en la página web de la Empresa el Manual de Conflicto de Interés definido por casa matriz		Se tiene pendiente la ejecución de la acción	0%	Se planea realizar esta actividad a diciembre de 2019.
	Seguimiento con corte al 31 de agosto del 2019, realizado por:	Cargo: Profesional Gerencia Auditoría Soporte (Vicepresidencia Auditoría Corporativa EPM)			
Nombre: Aleyda Santisbeán Arenas					
Firma: 					
Seguimiento con corte al 31 de agosto del 2019, realizado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte (Vicepresidencia Auditoría Corporativa EPM)				
Nombre: Luz Mirián Vega Cortés					
Firma: 					
Aprobado por:					