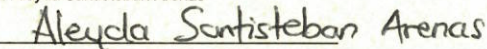


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Entidad:	Empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III (con corte al 31 de diciembre del 2019)
Fecha publicación:	31/12/2019

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	Diciembre 31 de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
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%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	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"	Esta actividad se terminará en el periodo 2020, ya se encuentra en revisión y en la pagina se publicará una vez quede el definitivo.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Revisar y actualizar el Mapa de riesgos de corrupción a nivel de procesos como lo exige la guía	Esta actividad se terminará en el periodo 2020, ya se encuentra en revisión y en la pagina se publicará una vez quede el definitivo.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Presentar matriz actualizada de riesgos de corrupción en Junta Directiva	Esta actividad queda pendiente para el periodo 2020, teniendo en cuenta que la empresa no contaba con los recursos, entre ellos humano para su desarrollo.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Divulgar y publicar en la página web de la entidad para consulta de todos los grupos de interés el mapa de riesgos de corrupción:	Esta actividad queda pendiente para el periodo 2020, teniendo en cuenta que la empresa no contaba con los recursos, entre ellos humano para su desarrollo.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos de corrupción luego de su aprobación	Esta actividad queda pendiente para el periodo 2020, teniendo en cuenta que la empresa no contaba con los recursos, entre ellos humano para su desarrollo.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	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	100%	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 30/04/2019, 31/08/2019 y 31/12/2019.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Habilitación de formularios para realizar la solicitud Factibilidad y/o Disponibilidad y conexión a los servicios públicos, en el portal web de la empresa	En el momento no se cuenta con los recursos para la implementación en la pagina web, se aplazará esta actividad para desarrollar en el periodo 2020. Por el momento se continuará realizando en la filial y en EPM.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	Diciembre 31 de 2019			
Componente	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	Esta actividad queda pendiente para el periodo 2020, fecha en la cual se contemplará los cronogramas y puesta en marcha.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Realizar al menos 2 reuniones con diferentes grupos de interés para presentar informes de gestión y a la vez escuchar sus necesidades o sugerencias	Actividad que se realizará en periodo 2020, fecha en la cual se contemplara los cronogramas y puesta en marcha.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	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	Esta actividad queda pendiente para el periodo 2020, fecha en la cual se contemplará los cronogramas y puesta en marcha.	66%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Evaluación de la Rendición de Cuentas por medio de encuestas aplicadas a los diferentes grupos de interés que asistan al evento	Esta actividad se comenzará a desarrollar en el periodo 2020. En proceso los formatos y los cronogramas para ejecutar las actividades.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	Diciembre 31 de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	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	Actividad aplazada para el periodo 2020 por falta de recurso humano.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Hacer seguimiento al comportamiento de las PQRS	Seguimiento realizado mensualmente en la aplicación del CMI.	100%	Se realizó seguimiento 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).
	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 aplaza para el periodo 2020, por falta del personal capacitado para desarrollar dicha actividad.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Revisar y publicar la política de protección de datos personales	Se aplaza para el periodo 2020, por falta del personal capacitado para desarrollar dicha actividad.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Actualización del Normograma (gestión comercial)	Se aplaza para el periodo 2020, falta de personal idóneo y con conocimiento jurídico.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Realizar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Filial	Se aplaza para el periodo 2020 por falta de recurso humano y cronograma para desarrollar las actividades.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.

Seguimiento 3				
Fecha seguimiento:	Diciembre 31 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 aplaza para el periodo 2020 por falta de recurso humano y cronograma para desarrollar las actividades.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Elaborar el procedimiento para la atención de las peticiones de información interpuestas por los ciudadanos, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015	Se aplaza para el periodo 2020 por falta de recurso humano y cronograma para desarrollar las actividades.	66%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Elaborar Acto Administrativo en el que se relacionen los costos por la reproducción de información, de acuerdo con el Decreto 1081 de 2015	Se aplaza para el periodo 2020 por falta de recurso humano y cronograma para desarrollar las actividades.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Realizar Diagnóstico de la Gestión Documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM	Se aplaza para el periodo 2020 por falta de recurso humano y cronograma para desarrollar las actividades.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	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 aplaza esta actividad para el periodo 2020, por falta del recurso humano, capacitación y presupuesto.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
	Monitorear las solicitudes de acceso a información	Se aplaza esta actividad para periodo 2020, no se tiene el recurso humano, ni capacitación para desarrollar la actividad.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
Iniciativas Adicionales	Socializar y publicar al interior de la empresa el Código de Ética adoptado en sesión de Junta Directiva del 14 de junio del 2017	El Código de Ética y Buen Gobierno fue socializado el mes de noviembre de 2019 mediante el grupo primario a todos los empleados de la empresa.	100%	Acción cumplida de acuerdo a lo planeado.
	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 aplazara para el periodo 2020, en revision del manual y falta recurso humano.	0%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2020.
Seguimiento con corte al 31 de diciembre del 2019, realizado por:	Cargo: Profesional Gerencia Auditoría Soporte (Vicepresidencia Auditoría Corporativa EPM) Nombre: Aleyda Santisteban Arenas Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte (Vicepresidencia Auditoría Corporativa EPM) Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: 