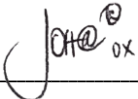


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Aguas del Oriente
Vigencia:	Cuatrimestre I - 2020
Fecha publicación:	14/05/2020

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2020			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar las políticas de "gestión integral de riesgo" 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.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	Revisar y actualizar el Mapa de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	Presentar matriz actualizada de riesgos de corrupción en Junta Directiva	Mapa de riesgos de corrupción socializada en Junta Directiva	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	Divulgar y publicar en la página web de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción socializada y publicada.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	Definir revisiones periódicas del Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento semestral	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en los trabajos de auditoría planeados	Evaluaciones de Auditoría	33%	La Gerencia Auditoría Soporte realiza evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a la Gestión de Riesgos de Corrupción durante el año.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Factibilidad, disponibilidad y conexión de servicios públicos para proyectos de construcción	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 realizadas 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 realiza una segunda verificación (igual a la primera), para luego proceder a radicar la solicitud	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.

Estrategia de Rendición de Cuentas	Revisar el lenguaje de la información que se genera para la rendición de la cuenta	Información revisada y depurada por cada responsable para consolidación	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	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.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	Identificar los espacios de diálogo y los grupos de interés en los que la entidad rendirá cuentas			
	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.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	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	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	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			
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	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.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	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.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	Incorporar acciones en los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención	Seguimiento periódico del Indicador comportamiento PQRS	33%	Se realiza el seguimiento periódico al indicador de comportamiento de las PQRS
	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.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada a partir del segundo cuatrimestre.
	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	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.

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"	Diagnóstico realizado. Definición de plan de acción para cerrar brechas	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	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	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	Realizar Diagnóstico de la Gestión Documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM	Diagnóstico realizado y conclusiones.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	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.	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
Seguimiento con corte a Abril 30 de 2020, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: 