

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Aguas del Oriente
Vigencia:	Septiembre, octubre, noviembre, diciembre 2021
Fecha publicación:	17/01/2022

Seguimiento III				
Fecha seguimiento:	17 de enero de 2022			
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.	100%	La adopción de la Política Gestión Integral de Riesgo - GIR y la Política de Cero Tolerancia frente al fraude, la corrupción y el Soborno, permite a la Entidad combatir estos flagelos, buscando implementar permanentemente mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.
	Revisar y actualizar el Mapa de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	100%	La Matriz de Riesgos fue actualizada para la vigencia 2021
	Presentar matriz actualizada de riesgos de corrupción en Junta Directiva	Mapa de riesgos de corrupción socializada en Junta Directiva	100%	Se presentó la Matriz de riesgos en la Junta Directiva del 23 de febrero de 2021, con Acta N° 211.
	Divulgar y publicar en la página web de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción socializada y publicada.	100%	Se publicó el Mapa de riesgos de corrupción en la página web de la Entidad. Así mismo, se socializó con el personal de la filial.
	Definir revisiones periódicas del Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento anual	100%	El seguimiento de la Matriz de riesgos de corrupción se realizó en el mes de mayo del año 2021, cumpliendo con el seguimiento. Se actualiza el lineamiento para que la revisión se realice de manera anual.
	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en los trabajos de auditoría planeados	Evaluaciones de Auditoria	100%	Se realizaron las evaluaciones de cumplimiento aplicables a la entidad.
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.	La actividad se encuentra en ejecución	30%	La actividad se encuentra en ejecución. El proceso de ventas se fue homologado y socializado con el personal.

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	60%	Se elaboró el informe de Sostenibilidad para el año 2020. Se encuentra pendiente algunas actividades relacionadas con la revisión del lenguaje de la información que se genera para la rendición de la cuenta, relacionadas con el Grupo de Interés "Comunidad".
	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.	30%	Se están definiendo las actividades para la rendición de la cuenta.
	Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de diálogo asociadas a la rendición de 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.	20%	El avance registrado se debe a que a la fecha se encuentra en construcción el programa de Educación al Cliente.
	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	20%	Se están definiendo las actividades para la rendición de la cuenta.
	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	Documento de rendición de la cuenta para su implementación y socialización	20%	Se encuentra en construcción el documento para la rendición de cuentas y los instrumentos y medios para su realización.
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.	40%	Se actualizó el Acta de Transacción 2013-2297-A470, que permite la prestación, por parte de EPM, de los servicios relacionados con los procesos Atención Clientes, Facturación, Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera, así como el soporte, capacitación, asesoría y acompañamiento asociados a estos servicios.
	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.	70%	Se realizan informes periódicos que se generan mediante el acta de transacción PQRS.
	Incorporar acciones en los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención	Informes periódicos que se realizan a través del acta de transacción	70%	Se realiza un informe consolidado de PQRS, que permite evidenciar la gestión de las PQRS, por tiempo, causas, procedencia entre otros. Falta definir actividades de seguimiento al informe.
	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.	70%	Se encuentra definido el plan de capacitación para el año 2021, el cual incluye la capacitación y reinducción en temas comerciales y de servicio al cliente.
	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	50%	Se elaboró plan de relacionamiento con entidades y corporaciones públicas. El cual incluye contrato de satisfacción con aceptación de oferta. Pendiente plan de relacionamiento con la comunidad.
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 evidenció ejecución de la actividad
	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 evidenció ejecución de la actividad

	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 evidenció ejecución de la actividad
	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 evidenció ejecución de la actividad
Iniciativas Adicionales	Revisión y seguimiento del manual de conducta empresarial del Grupo EPM	Manual adoptado	100%	El 10 de junio del año 2021 se realizó capacitación con todo el personal socializando el Manual de Conducta Empresarial y se socializó la modificación en Junta Directiva.
Seguimiento con corte a Diciembre 31 de 2021, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría: Nombre: Natalia Lucía Muñoz Duque, Magyory Zabala Uribe			
Aprobado por:	Cargo: Profesional Financiera Nombre: Cindy Marllery Gil Uribe Firma: 			