

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P.
Vigencia:	mayo, junio, julio, agosto 2022
Fecha publicación:	14/09/2022

Seguimiento II				
Fecha seguimiento:	31 de agosto de 2022			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
del Riesgo de Corrupción - Mapa	Revisar y ajustar en caso de ser necesario las políticas de: gestión integral de riesgo, Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno	La política de gestión de riesgos de la entidad fue aprobada el 14 de noviembre de 2014 por la Junta Directiva	50%	Se recomienda con respecto a la actividad planteada dejar la evidencia mediante un acta que se revisó la política y el resultado de dicha revisión.
	Revisar, socializar y publicar el seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad.	La última actualización que se hizo de la matriz de riesgos de corrupción fue en el año 2020	50%	No se han realizado actualizaciones ni socializaciones. Se recomienda con respecto a la actividad planteada, programar la reunión de seguimiento y dejar la evidencia mediante un acta que se revisó el mapa y el resultado de dicha revisión.
	Realizar diagnóstico para definir la implementación de la ley de transparencia	A la fecha no se cuenta con dicho documento	0%	No se presentan avances en el desarrollo de la acción
	Realizar seguimiento y controles a los posibles hechos susceptibles de corrupción: Plan de mejoramiento y documento del diseño de controles a los posibles hechos de corrupción.	Debido a que no existe una actualización de la matriz de riesgos de corrupción, no existe documento con acciones que mitiguen los riesgos.	0%	No se presentan avances. Se recomienda revisar la acciones planteadas en el Plan Anticorrupción definido y que permitan su cumplimiento
	Implementar controles a los perfiles y usuarios para evitar posibles riesgos de fraudes o hechos susceptibles de corrupción.	Documento que defina la asignación de roles y perfiles de usuarios al interior de la filial con sus responsables.	60%	Se validaron perfiles activos en JD Edwards, actualmente se están solicitando capacitaciones en el aplicativo y apoyo para organizar los perfiles de acuerdo al corte de cada cargo. Se programó espacio para iniciar la acción para el día martes 13 de Septiembre de 2022
Componente 2. Estrategia de racionalización de trámites	Mediante un diagnóstico que se realice en la filial se pretende identificar debilidades en el proceso de la estrategia de racionalización de trámite, para asignar roles, actividades y responsables, al igual analizar y replantear en caso de ser necesario las actividades contratadas mediante acta de transacción comercial suscrita con EPM, para buscar una optimización en los pasos del procedimiento: Unificar los canales para la recepción de solicitudes con el fin de brindar reducción de tiempo de duración del trámite, y la optimización de procesos o procedimientos internos.	Actualmente desde el alcance del Acta Comercial, el proceso continua de la misma forma, en la sede administrativa se reciben únicamente las solicitudes realizadas para proyectos de construcción.	20%	Se recomienda revisar la pertinencia de la acción definida en el Plan Anticorrupción

ponente 3. Rendición de Cuentas	Revisar el lenguaje de la información que se genera para la rendición de la cuenta.		0%	No se evidencia la documentación sobre el cumplimiento de esta acción
	Identificar los espacios de diálogo y los grupos de interés en los que la entidad rendirá cuentas	Actualmente se encuentra en fase de planeación un encuentro con los grupos de interés para presentar informe de sostenibilidad de 2021, conmemoración de los 23 años de la Empresa, rendición de cuentas, hitos de los 23 años de existencia.	30%	Revisar las acciones planteadas en el plan
	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.	Se evidencia la publicación del informe de gestión 2021 en redes sociales y la página web de la entidad	20%	Revisar la actividad relacionada en el plan con respecto al producto
	Recopilar recomendaciones y sugerencias de los diferentes grupos de interés sobre las actividades de rendición de la cuenta.	Pendiente por ejecutar	0%	
	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.	No se evidencia la documentación sobre el cumplimiento de esta acción	0%	Establecer la estrategias para dar cumplimiento a las actividades establecidas en el plan
Mecanismos para Mejorar la Atención al Cliente	Revisar los procesos asociados al relacionamiento y atención al cliente/usuario/ciudadano, para identificar oportunidades de mejora	Fecha posterior al corte de seguimiento	n.a.	
	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 evidenció que se encuentra en estructuración el plan de comunicaciones.	60%	Realizar las gestiones para completar la tarea
	Incorporar acciones en los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención	Se evidencia el cumplimiento del seguimiento al indicador de comportamiento de PQRS	60%	Revisar la actividad relacionada en el plan con respecto al producto
	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.	Fecha de cumplimiento de la acción posterior al corte	n.a.	
	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.	Fecha de cumplimiento de la acción posterior al corte	n.a.	
	Diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a "Ley de Transparencia y acceso a la información"	Fecha de cumplimiento de la acción posterior al corte, no se evidencian avances de la actividad	n.a.	Establecer un plan para avanzar en la acción con respecto a la fecha de cumplimiento
	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Fecha de cumplimiento de la acción posterior al corte, no se evidencian avances de la actividad	n.a.	Establecer un plan para avanzar en la acción con respecto a la fecha de cumplimiento

mos para la Transparencia y	Realizar Diagnóstico de la Gestión Documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM.	Fecha de cumplimiento de la acción posterior al corte, no se evidencia avances de la actividad	n.a.	Establecer un plan para avanzar en la acción con respecto a la fecha de cumplimiento
	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.	Fecha de cumplimiento de la acción posterior al corte, no se evidencian avances de la actividad	n.a.	Establecer un plan para avanzar en la acción con respecto a la fecha de cumplimiento
	Monitorear las solicitudes de acceso a información	Fecha de cumplimiento de la acción posterior al corte, no se evidenció avances de la actividad	n.a.	Establecer un plan para avanzar en la acción con respecto a la fecha de cumplimiento
Componente 6. Iniciativas Adi	Realizar seguimiento, socialización y plan de mejoramiento a la medición del clima ético	La medición del clima ético se realizó en el mes de septiembre de 2022, se programó socialización y retroalimentación para el mes de octubre del mismo año	50%	Se recomienda documentar el seguimiento para el próximo corte de verificación
Soporte elaboración:	Magory Zabala Uribe - Profesioaal Auditoría Corporativa EPM			
Aprobado por Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces:	Cargo: LÍDER GESTIÓN RECURSOS Nombre: DANIEL DUQUE BENÍTEZ Firma: 			