

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A E.S.P.
Vigencia:	Septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2022
Fecha publicación:	11-01-2023

Seguimiento III				
Fecha seguimiento:	11 de enero de 2023			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción	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%	No se evidenció avance del seguimiento a la política aprobada el 14 de noviembre de 2014 por la Junta Directiva sobre la gestión del riesgo de la entidad. Se recomienda hacer una revisión de la política respecto a la aplicabilidad de la misma, dado la fecha de su creación. Realizar implementación, seguimiento y dejar evidencias del mismo.
	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	100%	Se inicio la revisión de la matriz de riesgos, se genero el espacio para programar la actualización y posterior socialización de riesgos asociados a corrupción. Evidencias: Mapa de riesgos del 2020 y el correo de inicio de la acción (actualización)
	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, se recomienda definir una fecha para realizar el diagnóstico.
	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.	100%	Se tiene programada la actualización de la matriz de riesgos, adicional como su socialización e implementación. NOTA: Acción complementaria de otra acción, cumplida.
	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.	100%	Se validaron perfiles activos en JD Edwards, se realizaron capacitaciones en el aplicativo y apoyo para organizar los perfiles de acuerdo al corte de cada cargo. Se creo la estructura ideal de los perfiles de JD Edwards acorde a la realidad institucional. Evidencias-Soporte: Listado de asistencia a capacitación/citación y correos respecto a la validación de los perfiles en JD Edwards. Estructura ideal de perfiles en JD Edwards.
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.	100%	El alcance del acta comercial entre la filial y EPM se encuentra correctamente, se ejecuta acorde a lo establecido y en los tiempos establecidos. Evidencias-Soporte: Informe de PQRS con fecha del 1 de enero a 31 de octubre de 2022.

Componente 3. Rendición de Cuentas	Revisar el lenguaje de la información que se genera para la rendición de la cuenta.	Se realizó revisión a la información reportada y enviada la contraloría.	100%	El lenguaje utilizado en las rendiciones de cuenta anteriores es comprensible y claro, de lo anterior que, los consolidados obtenidos en el informe final emitido por Contraloría es superior al 80% (82.6%)
	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.	100%	Se ha cumplido con lo previsto el día 22 de Noviembre de 2022. Evidencias-Soporte: Invitación a los eventos, listas de invitados y evidencias fotográficas, diapositivas presentadas.
	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	100%	Se cumplió con lo previsto el día 22 de Noviembre de 2022, adicional se visitó el Concejo Municipal de El Retiro para rendición de la cuenta, fecha 21 Noviembre de 2022. Evidencias-Soporte: Invitación a los eventos, listas de asistencia y evidencias fotográficas, diapositivas presentadas. Evidencia Fotográfica del espacio en el Concejo Municipal, link de la sesión y presentación. https://www.youtube.com/watch?v=LLqBPTBQ80
	Recopilar recomendaciones y sugerencias de los diferentes grupos de interés sobre las actividades de rendición de la cuenta.	Pendiente por ejecutar	50%	Se realizó espacio de retroalimentación respecto al proceso de rendición de cuentas, publicación y socialización. Evidencias-Soporte: Acta Nro. 14 de 2022 de grupo primario con fecha del 30 de Noviembre de 2022.
	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.	Se evidencia la documentación sobre el cumplimiento de esta acción en el grupo primario	100%	En espacio de retroalimentación en el grupo primario de la entidad, se revisó y propuso nuevas maneras y formas de realizar la correcta divulgación de la rendición de la cuenta. Evidencias-Soporte: Acta Nro. 14 de 2022 de grupo primario con fecha del 30 de Noviembre de 2022.
Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Revisar los procesos asociados al relacionamiento y atención al cliente/usuario/ciudadano, para identificar oportunidades de mejora	Se revisarán los medios por los cuales se pueden presentar PQRS y adicional, el tiempo de respuesta de los mismos.	0%	Recomendación: Realizar las actividades planteadas, generar un cronograma o definir fechas para el cumplimiento.
	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 creó el plan de comunicaciones de la entidad.	100%	Se cumplió con la actividad propuesta. Evidencias-Soporte: Acta Nro. 14 de 2022 de grupo primario con fecha del 30 de Noviembre de 2022. <u>Plan de Comunicaciones.</u>
	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.	100%	No se han realizado acciones adicionales a los canales de PQRS dado el cumplimiento de la recepción, trámite y respuesta de las mismas, se evidencia en los indicadores registrados en los Consolidados de Quejas y Reclamos. Evidencias-Soporte: Consolidado de Quejas y Reclamos con fecha de 31 de octubre de 2022
	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.	Se realizó la actividad planteada	100%	Por medio del acta de transacción comercial que Aguas del Oriente tiene con EPM, se garantiza que el personal que se encuentra en las oficinas de atención al cliente se encuentran capacitados. Evidencia: Acta de transacción comercial
	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.	Realizar caracterización de los grupos de interés.	50%	Se cumplió con la caracterización de los grupos de interés. Recomendación: Revisar la pertinencia de los grupos de comunicación. Evidencias-Soporte: Junta directiva del 26 de Julio de 2022, Acta 228.
	Diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a "Ley de Transparencia y acceso a la información"	No se evidencian avances de la actividad de la realización del diagnóstico.	0%	Recomendación: Realizar las actividades planteadas, generar un cronograma o definir fechas para el cumplimiento.
Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	A la fecha, se ha proyectado la implementación de la gestión documental, el cual permitirá dar cumplimiento a cabalidad a la ley de acceso a la información.	0%	Recomendación: Dar seguimiento a la implementación del programa de gestión documental acorde a la ley relacionada de acceso a la información.	

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Realizar Diagnóstico de la Gestión Documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM.	A la fecha, se ha proyectado la implementación de la gestión documental, el cual permitirá tener un alcance de la gestión documental acorde a los lineamientos establecidos para el grupo EPM.	0%	Recomendación: Dar seguimiento a la implementación del programa de gestión documental y su relación con los lineamientos establecidos para el grupo EPM.
	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.	A la fecha, se ha proyectado la implementación de la gestión documental, el cual permitirá cumplir la actividad prevista.	0%	Recomendación: Dar seguimiento a la implementación del programa de gestión documental.
	Monitorear las solicitudes de acceso a información	Se ha realizado el seguimiento a las solicitudes pero a la fecha no se ha presentado ninguna.	100%	Se cumplió con la actividad propuesta, en el entendido que no se han presentado solicitudes y lo propuesto era el seguimiento a las mismas.
Componente 6. Iniciativas Adicionales	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, realizo socialización y retroalimentación para el mes de octubre del año 2022.	100%	Se cumplió con la actividad en las fechas propuestas. Evidencia-Soporte: Registro de asistencia y presentación.
Soporte elaboración:	Andrés Felipe Serna Rueda - Auditor Interno Aguas del Oriente			
Aprobado por Jefe de Oficina de Control Interno o quien haga sus veces:	Cargo: Auditor Interno de Aguas del Oriente Nombre: Andrés Felipe Serna Rueda Firma: <u>Andrés Felipe Serna Rueda</u>			