

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025
EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P.
El Retiro, Antioquia – 31 de enero de 2025

1. Introducción.

La lucha contra la corrupción sigue siendo un desafío clave para las instituciones del Estado, ya que afecta la confianza de los ciudadanos, la eficiencia operativa y la sostenibilidad de los recursos públicos. La corrupción no solo representa un problema ético y legal, sino que también impacta directamente en el desarrollo social y económico, limitando la capacidad de las entidades para cumplir con su misión institucional y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Conscientes de este reto, la Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P. reafirma su compromiso con la transparencia, la legalidad y la participación ciudadana a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025. Este documento se desarrolla en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1474 de 2011 y demás normativas aplicables, tales como la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y acceso a la información pública, la Ley 1757 de 2015 que regula la rendición de cuentas, y el Decreto 1081 de 2015, que establece la metodología para la lucha contra la corrupción.

El presente plan tiene como propósito fortalecer la confianza en la gestión institucional mediante estrategias y acciones concretas que garanticen la integridad y la rendición de cuentas. La transparencia y la lucha contra la corrupción no son solo un requisito legal, sino una responsabilidad compartida que permite mejorar la calidad de los servicios prestados y consolidar una relación de confianza con la comunidad.

Para ello, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 se fundamenta en mecanismos de prevención, control y sanción de actos de corrupción, promoviendo la rendición de cuentas y el acceso equitativo a la información pública, garantizando la confianza y el compromiso con los principios de legalidad y ética institucional. Además, busca fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad y la honestidad, donde todos los actores involucrados trabajen de manera coordinada para prevenir y erradicar cualquier práctica desleal que atente contra los valores institucionales.

A través de este plan, la EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO S.A. E.S.P. impulsa la modernización de sus procesos administrativos, el fortalecimiento del control interno y la consolidación de canales efectivos de comunicación con la ciudadanía. Solo a través de una gestión transparente y eficiente es posible garantizar el bienestar de la comunidad y promover el desarrollo sostenible de la región.

2. Objetivos.

- a) Prevenir y mitigar riesgos de corrupción: Asegurar que los procesos internos sean controlados y supervisados para reducir vulnerabilidades.

- b) Fortalecer la cultura de ética y transparencia: Promover buenas prácticas dentro de la organización y generar confianza en la gestión institucional.
- c) Optimizar los sistemas de control interno: Implementar auditorías y monitoreos periódicos para detectar posibles irregularidades.
- d) Brindar atención eficaz al ciudadano: Garantizar un acceso ágil y oportuno a la información y servicios de la empresa, promoviendo la participación activa.
- e) Implementar mecanismos de denuncia seguros y efectivos: Establecer canales confidenciales y protegidos para la recepción de denuncias, asegurando la seguridad de los informantes.

3. Estrategias y acciones claves para 2025.

3.1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción.

Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Revisar y proponer ajustes a las políticas de gestión de riesgos y la Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno	Diagnóstico actualizado con mejoras implementadas	Líder Gestión Recursos	Diciembre 31 de 2025
Realizar el diagnóstico conforme a la Ley 1712 de 2014 para definir la ruta de implementación de transparencia y acceso a la información	Informe diagnóstico con plan de acción para su cumplimiento	Líder Gestión Recursos / Auxiliar Administrativa	Junio 30 de 2025
Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad conforme a la normatividad vigente	Mapa de riesgos aprobado	Gerente General / Líder Gestión Recursos	Diciembre 31 de 2025
Revisar la calidad de los posibles contratistas en el aplicativo interno "Stradata" cumpliendo con los lineamientos de la Ley de Transparencia	Validación documental y certificación de cumplimiento en cada contrato	Auxiliares Administrativos de Contratación	Diciembre 31 de 2025

3.2. Estrategia de racionalización de trámites.

Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Revisar el informe del Acta de Transacción Comercial en su alcance: PQRS	Cuatro seguimientos al cumplimiento del acta de transacción comercial	Líder Gestión Recursos	Diciembre 31 de 2025

 **Oficina de atención al cliente: Carrera 20 N° 18-28**
Centro Comercial La Casona - Municipio de El Retiro

 **Sede Administrativa: Calle 22 N° 22-35 - El Retiro**

 **Línea de atención al cliente: (604) 44 44 115**

 **Contacto Transparente: 01 8000 522955**

 **Web Contacto Transparente: <https://aplicaciones.epm.com.co/contactotransparente/#/inicio?site=8>**

Redes sociales:

 **Aguas del Oriente**

 **aguasdeloriente**

 **www.grupo-epm.com/site/aguasdeloriente**

 **buzoncorporativo@aguasdeloriente.com**

3.3. Rendición de cuentas.

Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Dar cumplimiento a las auditorías de ley conforme a lo establecido en el plan de auditorías, aprobado en la Junta Directiva.	Cinco auditorías realizadas con sus respectivos seguimientos acorde a las fechas establecidas en el plan de auditorías	Gerente General / Líder Gestión Recursos / Auditor Interno	Diciembre 31 de 2025
Realizar el cierre de los planes de mejoramiento de las vigencias anteriores	8 planes de mejoramiento concluidos por cumplimiento de acciones con sus respectivas evidencias	Líder Gestión Recursos / Auditor Interno	Diciembre 31 de 2025
Cumplir con la Resolución 999 de 2021 de la Contraloría General de Medellín, "Rendición y revisión de la cuenta e informes para el Municipio de Medellín" y sus modificaciones	Un informe de cierre de cumplimiento de la Resolución 0460 de 2024 de la Contraloría Distrital de Medellín	Líder Gestión Recursos / Auxiliar Administrativo	Marzo 31 de 2025
Realizar la rendición de cuentas de la Entidad a los diferentes grupos de interés	Una rendición de cuentas pública realizada	Gerente General	Diciembre 31 de 2025

3.4. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del Decreto 1081 de 2015	Respuestas oportunas y conforme a la normativa	Gerente General / Líder Gestión Recursos / Líder Técnico	Diciembre 31 de 2025
Cumplir la normatividad vigente en relación con la gestión documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM	Procesos de gestión documental implementados y alineados	Gerente General / Líder Gestión Recursos / Líder Técnico	Diciembre 31 de 2025
Desarrollar la gestión de información a través de los siguientes instrumentos: Registro	Documentos gestionados y actualizados	Gerente General / Líder Gestión Recursos / Líder Técnico	Diciembre 31 de 2025

📍 **Oficina de atención al cliente:** Carrera 20 N° 18-28
Centro Comercial La Casona - Municipio de El Retiro

📍 **Sede Administrativa:** Calle 22 N° 22-35 - El Retiro

☎ **Línea de atención al cliente:** (604) 44 44 115

☎ **Contacto Transparente:** 01 8000 522955

🌐 **Web Contacto Transparente:** <https://aplicaciones.epm.com.co/contactotransparente/#/inicio?site=8>

Redes sociales:

📘 **Aguas del Oriente**

📷 **aguasdeloriente**

🌐 **www.grupo-epm.com/site/aguasdeloriente**

✉ **buzoncorporativo@aguasdeloriente.com**

de activos de información, Esquema de publicación de información e Índice de Información Clasificada y Reservada			
---	--	--	--

4. Seguimiento y evaluación.

Para medir la efectividad de las estrategias, se implementará un sistema de monitoreo basado en:

- Indicadores de gestión, para evaluar avances y detectar posibles fallas.
- Informes cuatrimestrales, con análisis de incidentes y medidas correctivas.
- Evaluaciones externas e internas, para verificar el cumplimiento del plan.

5. Conclusión

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 de Aguas del Oriente es una herramienta estratégica para fortalecer la gestión transparente y ética. Su implementación efectiva contribuirá a consolidar una organización confiable, comprometida con la prestación de un servicio público de calidad y el respeto a los derechos de la comunidad.