

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	Agua Nacionales EPM
Vigencia	2024
Fecha publicación	13-ene-24

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de administración de riesgos por diferentes medios o mecanismos a los grupos de interés.	Una (1) socialización a la Política (pieza de comunicaciones) Inklusión de la política en la inducción y reinducción	Política socializada	Planeación	Febrero - Abril 2024
	1.2	Socializar la Política de cero tolerancia frente al Fraude, la corrupción y el soborno por diferentes medios o mecanismos a los grupos de interés.	Una (1) socialización a la Política (pieza de comunicaciones) Inklusión de la política en la inducción y reinducción	Política socializada	Planeación	Febrero - Abril 2024
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Actualización del mapa de riesgos de corrupción siguiendo la metodología de EPM.	Dos (2) reuniones de acompañamiento metodológico en la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Planeación	Febrero - Abril 2024
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Envío de un (1) correo electrónico Al grupo de interés empleados. Envío de un (1) correo electrónico Al grupo de interés Proveedores. Una (1) Publicación en la página web (público en general)	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción	Planeación	Febrero de 2024
	3.2	Presentación a la Junta Directiva el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Dos (2) presentaciones a la JD	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción a la Junta Directiva	Planeación	Abril y octubre de 2024
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Monitoreo, revisión y ajuste del mapa de riesgos anticorrupción.	Dos (2) actualizaciones o las que se requieran según las novedades	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Planeación y equipo directivo	Abril y octubre de 2024
Subcomponente 5 Seguimiento	5	Analicé las causas, riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción	Tres (3) Informe de Auditoría con análisis de riesgos de corrupción	Informe de auditoría	Auditoría Interna	Abril de 2024 Agosto de 2024 Diciembre de 2024
Componente 2: Racionalización de Trámites						
Subcomponente	Actividades	Meta	Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1	Revisión y (de ser necesario) ajuste de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes	Una (1) Revisión y ajuste	Trámites y OPA ajustados y publicados en el aplicativo SUIT	Comercial	Junio de 2024
Subcomponente 2 Priorización de trámite	2	Revisión de las variables internas y externas que afectan el trámite u otros procedimientos administrativos	Una (1) Revisión y ajuste	Trámites y OPA ajustados y publicados en el aplicativo SUIT	Comercial	Junio de 2024
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3	Revisión de las acciones que permiten mejorar los trámites existentes	Una (1) Revisión y ajuste	Trámites y OPA ajustados y publicados en el aplicativo SUIT	Comercial	Junio de 2024
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4	Publicación en página web de los trámites y otros procedimientos administrativos (consulta para otras entidades y grupos de interés)	Una (1) publicación	Trámites y OPA ajustados y publicados en la página web	Comercial	Junio de 2024
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta	Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar informe de sostenibilidad bajo los estándares GRI	Una (1) publicación informe de sostenibilidad en la página web (público en general)	Informe publicado en la página web	Elaboración: Proyectos Divulgación: Comunicaciones	Segundo trimestre 2024
	1.2	Producir y divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión, el Informe de Sostenibilidad y publicar en página web y redes sociales mensajes con información de interés que den cuenta de los resultados alcanzados por Agua Nacionales EPM en sus programas, proyectos e iniciativas.	Cuarenta y ocho (48) contenidos publicados con información clara, veraz y oportuna de la empresa, sus avances técnicos, ambientales y sociales o temas de interés o impacto en las comunidades donde Agua Nacionales tiene programas, proyectos o iniciativas.	Contenidos de interés publicados en páginas web y/o redes sociales.	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2024
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés	Un (1) evento de rendición de cuentas con la gestión de Agua del Atrato.	Evento realizado	Gestión Social/Comunicaciones	Noviembre - Diciembre de 2024
	2.2	Realizar espacios de socialización y diálogo con los diferentes grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento.	Doce (12) Reuniones, encuentros, conversatorios o socializaciones con grupos de interés de Agua Nacionales	Eventos realizados, soportados en actas de reunión o actas de asistencia y/o registro gráfico.	Gestión Social/Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2024
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Motivar a la participación al evento anual de rendición pública de cuentas en Agua del Atrato	4 Piezas comunicacionales en medios corporativos y redes sociales de Agua del Atrato.	Registros en redes sociales y página web	Comunicaciones/contratado n/ Gestión Social	Octubre, Noviembre 2024
	3.2	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas de Agua del Atrato	Una (1) consulta realizada y tabulada.	Temario para la rendición de cuentas	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2024
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio.	Una (1) evaluación de resultados de la encuesta de percepción	Resultados encuesta de percepción	Comunicaciones	Diciembre de 2024
	4.2	Balance de la rendición de cuentas	Un (1) documento con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso de rendición de cuentas	Documento publicado en página web de Agua del Atrato	Comunicaciones	Diciembre de 2024
Componente 4: Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta	Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1	Reuniones de seguimiento con la Dirección del proyecto	Doce (4) reuniones	Actas de reunión	Comercial	Febrero - Diciembre de 2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Indicador que permita medir el desempeño de los canales de atención	Doce (11) mediciones	Indicador publicado en la web	Comercial	Febrero - Diciembre de 2024
	2.2	Indicador sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Doce (11) mediciones	Indicador publicado en la web	Comercial	Febrero - Diciembre de 2024
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer competencias (capacitaciones) en la protección de datos personales y la atención al ciudadano	Dos (2) capacitaciones	Registro de capacitaciones	Comercial	Junio y Diciembre de 2024
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar un formato de apoyo para la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal (interacción con los ciudadanos).	Un (1) formato	Formato físico impreso en la oficina de atención al cliente	Comercial	Febrero de 2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana (Encuesta de satisfacción)	Una (1) encuesta	Encuesta de satisfacción publicada en la web	Comercial	Julio - Diciembre de 2024
Componente 5: Transparencia y acceso a la información						
Subcomponente	Actividades	Meta	Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Dos (2) actualizaciones	Portal de datos abiertos actualizado	Planeación	Junio y Diciembre de 2024
	1.2	Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Actividad permanente	Información actualizada en la web	Planeación - Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2024
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dando cumplimiento a las directrices del Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 (capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública - transparencia pasiva)	100% de las solicitudes atendidas	Solicitudes de información pública atendidas	Jurídica - Todas las áreas	Febrero - Diciembre de 2024
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3	Actualizar los instrumentos de gestión • El Registro e inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información • El Índice de información Clasificada y Reservada	Una (1) actuación de los instrumentos de gestión (o cuando se generen cambios representativos)	Instrumentos de gestión actualizados	Planeación - Jurídica	Julio de 2024
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web de Agua Nacionales	Tres (3) revisiones donde se actualice la información y se verifiquen y se corrijan los enlaces rotos	Páginas web con mayor accesibilidad	Comunicaciones	Abril de 2024 Agosto de 2024 Diciembre de 2024
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5	Publicación del Informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Tres (3) publicaciones de informe de solicitudes de acceso a información	Informe de solicitudes de información publicado	Planeación	Abril de 2024 Agosto de 2024 Diciembre de 2024