


FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Vigencia	Aguas Nacionales EPM 2024
Fecha publicación	31-ago-24
Elaborado	Melfy González -- Auditor Interno - Aguas Nacionales EMP
	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta	% Porcentaje de avance	PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 2024	% Porcentaje de avance	SEGUNDO SEGUIMIENTO AGOSTO 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	50%	Durante el primer seguimiento, se realizó la actualización de los escenarios de riesgos de corrupción, el avance se envía en el correo, en el que se evidencia una lluvia de ideas de nuevos escenarios de riesgos de corrupción, los cuales se van a identificar por proceso (cada uno de los procesos de la empresa)	20%	Durante el segundo seguimiento, se realizó reunión con los líderes responsables de los procesos y se analizaron los escenarios de riesgos de corrupción, reunion virtual -
	3.2 Presentación a la Junta Directiva el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Dos (2) presentaciones a la JD	0%	La presentación a Junta Directiva, se realizará en el mes de Mayo 2024	50%	La presentación a Junta Directiva, se realizó en el mes de Mayo 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	50%	Durante la primera revisión al mapa de riesgos, se realizaron los ajustes a la valoración de los riesgos	20%	Durante la primera revisión al mapa de riesgos, se realizaron los ajustes a la valoración de los riesgos
Subcomponente 5 Seguimiento	5 Analice 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	0%	Se realizará el análisis, posterior a la consolidación final de la Matriz de Riesgos Anticorrupción.	70%	Se presentó primer informe al comité primario -en el mes de mayo

Componente 2: Racionalización de Tramites

Subcomponente	Actividades	Meta	Producto			
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	0%	Pendiente de Revisión y ajuste	0%	Revisión y ajuste
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	0%	Pendiente de Revisión y ajuste	0%	Revisión y ajuste
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3 Revisión de las acciones que permiten mejorar los trámites existentes	Una (1) Revisión y ajuste	0%	Pendiente de Revisión y ajuste	0%	Revisión y ajuste
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	0%	Pendiente de Revisión y ajuste	0%	Revisión y ajuste

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta	Producto			
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 Aguas del Atrato.	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento
	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 Aguas Nacionales	35%	En el primer trimestre desde la Gestión Social se lograron desarrollar 5 eventos: 2 tertulias socio ambientales con una participación de 64 personas, la tercera versión de la Juntanza por el Agua con una participación de 318 personas, un festival Gastronómico y del emprendimiento desarrollado el domingo 10 de marzo con la participación de 318 personas, evento de economía circular y participación juvenil con la participación de 643 personas. Se han desarrollado 5 reuniones con aliados estratégicos como: Pro Aburra Norte, Mesa Educativa conformada por los rectores y coordinadores de 8 Instituciones Educativas y la Escuela de Trabajo San José, y con los	35%	En el segundo trimestre del año 2024, desde la Gestión Social de Aguas Nacionales EPM se desarrollaron 3 eventos: Celebración del día de la niñez y la recreación, en articulación con la Alcaldía de Bello, en el marco de la semana de la niñez de la recreación, bajo la estrategia "Bello la ciudad de los niños", esta actividad se desarrolló el 27 de abril, bajo la metodología carrusel donde a través de juegos se comparte conocimientos y estrategias para el cuidado del agua; este evento tuvo una participación de 300 personas, entre niños y adultos responsables. Celebración del día de las madres en la UVA, desarrollado el enfocado en la madre tierra y la
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 Aguas del Atrato	4 Piezas comunicacionales en medios corporativos y redes sociales de Aguas del Atrato.	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento
	3.2 Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas de Aguas del Atrato	Una (1) consulta realizada y tabulada.	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento
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	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento
	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	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	0%	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta	Producto			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 Reuniones de seguimiento con la Dirección del proyecto	Cuatro (4) reuniones	25%	Se adjunta acta de reunion trimestral con la Dirección del Proyecto-	20%	Se adjunta acta de reunion trimestral con la Dirección del Proyecto-

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Indicador que permita medir el desempeño de los canales de atención	Once (11) mediciones	35%	Desde atención al cliente, se realizó la solicitud al profesional y encargado de la página web de la empresa para la implementación de una encuesta que pueda medir el desempeño de los canales de atención, el profesional responsable de la página web hizo la solicitud al contratista del desarrollo de la encuesta para que fuera publicada en la página y obtener los resultados. a la fecha esta solicitud esta en proceso de desarrollo por parte del contratista.	20%	Desde atención al cliente, se realizó la solicitud al profesional y encargado de la página web de la empresa para la implementación de una encuesta que pueda medir el desempeño de los canales de atención, el profesional responsable de la página web hizo la solicitud al contratista del desarrollo de la encuesta para que fuera publicada en la página y obtener los resultados. a la fecha esta solicitud esta en proceso de desarrollo por parte del contratista.
	2.2	Indicador sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Once(11) mediciones	33%	A la fecha se cuenta con un sistema Digiturno que permite medir tiempo de espera, tiempo de atención y cantidad de usuarios atendidos, este indicador se encuentra publicado en la página web de la empresa, Se adjuntan archivos en PDF, ya que no se encuentran publicado en la página web de la empresa.	33%	A la fecha se cuenta con un sistema Digiturno que permite medir tiempo de espera, tiempo de atención y cantidad de usuarios atendidos, este indicador se encuentra publicado en la página web de la empresa, Se adjuntan archivos en PDF, ya que no se encuentran publicado en la página web de la empresa. Se tiene la medición hasta el mes de Julio 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	0%	Capacitaciones programadas para realizarse en el segundo semestre de 2024	0%	Capacitaciones programadas para realizarse en el segundo semestre 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	0%	En la sala de atención se encuentra impreso formato para el apoyo a los usuarios en la recepción de PQRs	100%	En la sala de atención se encuentra impreso formato para el apoyo a los usuarios en la recepción de PQRs
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana (Encuesta de satisfacción)	Una (1) encuesta	0%	Encuesta de satisfacción programada para realizarse en el segundo semestre de 2024	0%	Encuesta de satisfacción programada para realizarse en el segundo semestre de 2024
Componente 5: Transparencia y acceso a la información							
Subcomponente	Actividades		Meta	Producto			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Dos (2) actualizaciones	0%	Actualizaciones programadas a realizarse en el mes de Junio y diciembre de 2024	50%	Actualizaciones programadas a realizarse en el mes de Junio y diciembre de 2024
	1.2	Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Actividad permanente	20%	Se migró la página web en marzo de 2024 del sistema operativo DNN a Adobe Experience, iniciando un proceso de re diseño y actualización el cuál se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Proceso	30%	Se migró la página web en marzo de 2024 del sistema operativo DNN a Adobe Experience, iniciando un proceso de re diseño y actualización el cuál se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Proceso
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	33%	Se han gestionado 10 de solicitudes de información pública – transparencia pasiva), a las cuales se les ha dado respuesta en los tiempos definidos para ello	0%	Se han gestionado 10 de solicitudes de información pública – transparencia pasiva), a las cuales se les ha dado respuesta en los tiempos definidos para ello
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3	Actualizar los instrumentos de gestión • El Registro o 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)	0%	Actividad programada a realizarse en el mes de julio de 2024	0%	La actividad se realizó en el mes de julio de 2024
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web de Aguas Nacionales	Tres (3) revisiones donde se actualice la información y se verifiquen y se corrijan los enlaces rotos	20%	Se migró la página web en marzo de 2024 del sistema operativo DNN a Adobe Experience, iniciando un proceso de re diseño y actualización el cuál se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Se realiza primera Revisión en	0%	Se migró la página web en marzo de 2024 del sistema operativo DNN a Adobe Experience, iniciando un proceso de re diseño y actualización el cuál se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Se realiza primera Revisión en marzo 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	0%	La publicación se realizará en el segundo trimestre	33%	Se presentó informe correspondiente al segundo trimestre del año- 8 solicitudes presentadas