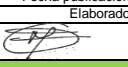


FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO									
Entidad Vigencia		Aguas Nacionales EPM 2024							
Fecha publicación		16-ene-25							
Elaborado		Melfy González -- Auditor Interno - Aguas Nacionales EMP							
									
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 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	% Porcentaje de avance	TERCER SEGUIMIENTO DICIEMBRE 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 -	30%	Se ejecutó la meta de dos seguimientos al año de la matriz de riesgo de corrupción. La Segunda revisión de la matriz se realizó a través de Correo electrónico, enviando a los líderes la misma para su revisión y comentarios.	
	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	50%	La presentación a Junta Directiva se realizó en el mes de Octubre 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	30%	En septiembre se realizó la revisión y monitoreo de los riesgos anticorrupción, realizando los ajustes a las calificaciones de los mismos.	
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	30%	Se realizó el informe consolidado del plan de anticorrupción del año de 2024, informe que se le compartió a los líderes, jefes y alta gerencia por correo electrónico	
Componente 2: Racionalización de Tramites									
Subcomponente	Actividades	Meta	Producto						
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1 Revisión y (de ser necesario) ajuste de los tramites y otros procedimientos administrativos existentes	Una (1) Revisión y ajuste	0%	Pendiente de Revisión y ajuste	0%	Revisión y ajuste	100%	Se evidenció acta de reunión realizada el 29 de julio. Se revisaron los trámites y procedimientos existentes.	
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	100%	Se evidenció acta de reunión realizada el 29 de julio. Se revisaron variables como: la forma de visualización de los trámites y preguntas frecuentes en la página web., se implementó el formato de autorización de canales de contacto en cumplimiento a la ley 2300 de 2023.	
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	100%	Se evidenció acta de reunión realizada el 29 de julio.	
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4 Publicación en página web de los tramites 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	100%	En la página web se encuentran publicados los trámites y preguntas frecuentes. Se puede acceder a través del link <a href="https://aguasdelatrato.com/atencion">https://aguasdelatrato.com/atencion</a>	
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	0%	No se realizó el evento, por directrices administrativas.
	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 administradores de algunas Unidades Residenciales del AID de la PTAR Aguas Claras.	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 día de la madre tierra y la importancia del ciudadano de toda clase de vida, este evento tuvo una participación de 210 personas. El 29 de junio se lleva a cabo la celebración del octavo aniversario de la UVA Aguas Claras, en este evento se desarrollaron diferentes actividades formativas, reforzando siempre el proceso de tratamiento de Aguas residuales y los logros de la PTAR Aguas Claras, este evento tuvo una participación de 250 personas. Mercados de las oportunidades en alianza con Pro Aburra y Centro Comercial Puerta del Norte, desarrollados el 18 de mayo: Mercados campesinos con la participación de aproximadamente 3.000 y el 3 de agosto con la participación de aproximadamente 4.500 personas. Desarrollo de 3 Tertulias socio ambientales para compartir los conocimientos y avances de la operación de la PTAR Aguas Claras y compartir otros temas ambientales como: día del medio ambiente, día de la tierra y cambio climático con la participación de 260 personas. Se realizaron 6 reuniones con Líderes comunitarios y comunidad en general como compartir información sobre los procesos de la PTAR Aguas Claras, así como la articulación para el desarrollo de actividades socioambientales en el área de influencia directa, con la participación de 100 personas aproximadamente, con organizaciones como: Unidades Residenciales Torre Navarra, Plaza Navarra, Róterdam, Caiba del Norte, Hacienda Niquia, Cacique Niquia y Plazuela del Norte, Pro Aburra Norte, Instituciones Educativas del AID.	30%	En el tercer trimestre que comprende los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, se desarrollaron diferentes actividades y eventos que permitieron el fortalecimiento del diálogo directo con los grupos de interés y la socialización de los diferentes procesos de la PTAR Aguas Claras, la oferta programática de la UVA Aguas Claras y demás estrategias vinculadas al componente de educación socio ambiental. Se realizaron dos reuniones de la mesa Educativa la cual está conformada por las 9 instituciones educativas del área de influencia directa, reuniones con las Juntas de Acción Comunal, Unidades Residenciales y colectivos ambientales que hacen presencia en los barrios aledaños a la PTAR Aguas Claras, se resaltan los encuentros con líderes desarrollados en las instalaciones de la PTAR Aguas Claras con Emprendedores, Proveedores de Aguas Nacionales EPM, Administraciones de las Unidades Residenciales, Juntas de Acción comunal de Bello y Copacabana, grupos de adulto mayor, giras pedagógicas por la PTAR Aguas Claras las cuales permiten dar a conocer los procesos de tratamiento de aguas residuales y los diferentes avances en nuevos proyectos y avances en la operación de la PTAR. Se desarrollaron varios eventos en este periodo de los cuales resaltamos la Feria Universitaria con una participación de 733 personas desarrollada el 27 de septiembre en la UVA Aguas Claras, la feria de la Familia de la Institución Educativa Nueva Generación, desarrollada el 12 de septiembre en la UVA Aguas Claras, con una participación aproximada de 1225 personas entre directivos y docentes, estudiantes y familias, tres festivales de Bienestar animal desarrollados en el Barrio El Trébol y Navarra el 19 de octubre, Barrio Niquia en el Centro Comercial Puerta del Norte el 6 de noviembre y en el Barrio Guasimalitón el 23 de noviembre, tres Festivales gastronómicos y del emprendimiento en el sector de Serramonte el 6 de octubre, en el barrio Obrero el 6 de octubre y en las Unidades Residenciales Plaza Navarra, Ceiba del Norte y Florida Norteamérica en los meses de noviembre y diciembre vinculados a las fiestas de las familias de estas Unidades Residenciales. Para el año 2024 se logra superar la meta proyectada de 12 encuentros, conversatorios, socializaciones con los grupos de interés, para el tema de las giras pedagógicas se logran desarrollar 340 durante el año y un total de 98 en el último trimestre. Se desarrollaron 11 eventos en este último trimestre.

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	100%	Se realizó la difusión de piezas gráficas informativas, por diferentes medios de comunicación del municipio y a través de redes sociales; además, se divulgó un video de rendición de cuentas el cual puede ser visualizado en el siguiente enlace <a href="https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=3941869876095838&amp;id=100001200676204&amp;mibextid=wwXlfr&amp;rdid=mDNhss8XiakcSdNj">https://www.facebook.com/story.php?story_fbid=3941869876095838&amp;id=100001200676204&amp;mibextid=wwXlfr&amp;rdid=mDNhss8XiakcSdNj</a>
	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	100%	Se realizó y tabuló la encuesta de opinión, sobre la consulta a la ciudadanía sobre los temas de mayor relevancia para la realización del evento de rendición de cuentas.
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	0%	No se realizó el evento, por directrices administrativas.
	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	0%	No se realizó el evento, por directrices administrativas.
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>									
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta</b>	<b>Producto</b>					
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-	55%	Se realizaron dos reuniones con la dirección del proyecto en el tercer trimestre del año, en las que se trataron temas como los tiempos de respuesta a los ciudadanos e informes sobre la atención de PQRs, entre otras.
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 pagina 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 pagina 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.	25%	A la fecha de la realización del seguimiento, no se cuenta con la encuesta publicada en la página, sin embargo, la evaluación del desempeño de la atención presencial en la oficina de atención a clientes, se realiza a través del sistema digiturno. Adicionalmente en la encuesta para la evaluación y medición de la percepción ciudadana, se incluyó la consulta sobre la atención de quejas, reclamos y requerimientos en general.
	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-	34%	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 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	0%	Capacitaciones programadas para realizarse en el segundo semestre de 2024	0%	Capacitaciones programadas para realizarse en el segundo semestre de 2024	70%	Se evidenció certificados de capacitación y certificación del personal, en el tema atención al ciudadano. La entidad se encuentra realizando gestiones y consultas a las entidades realizadoras para la realización de la capacitación en protección de datos personales. Se encuentra en espera la respuesta.
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	0%	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	100%	Se realizó encuesta en el segundo semestre del año, con el apoyo del equipo de gestión social del proyecto. Esta encuesta se realizó a través de visitas casa a casa. Para el 2024 se priorizaron los circuitos hidráulicos Zona norte, Zona centro, Zona minera, Ciudadela mía, Medrano bajo, Margaritas, Institucional centro, Niño Jesús y San Martín.
<b>Componente 5: Transparencia y acceso a la información</b>									
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta</b>	<b>Producto</b>					
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización datos abiertos en el portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	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	50%	Actualización realizada en el septiembre 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 cual se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Proceso actual.	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 cual se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Proceso actual.	50%	Se realizó la migración de la página web en marzo de 2024 al sistema Adobe Experience, lo que incluyó un proceso de rediseño y actualización continua. Esto asegura la disponibilidad de información. Esta es una actividad continua, en agosto 2024 se subió a la página web la información correspondiente que da cumplimiento a la ley 1712 de 2014
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	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	34%	Se gestionaron 7 solicitudes de información pública a los cuales se les dio respuesta o se gestionó la misma mediante traslado por competencia.
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%	Actividad programada a realizarse en el mes de julio de 2024	100%	En agosto de 2024 se realizó la actualización del Registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada. Estos instrumentos se encuentran disponibles para consulta pública en la página web.

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 marzo de 2024	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	20%	La primera revisión y actualización se realizó en marzo de 2024 tras la migración al nuevo sistema. Este proceso es continuo, se reviso nuevamente en busca mantener la funcionalidad de enlaces y accesibilidad de la información.
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	33%	La publicación se realizará en el segundo trimestre	33%	Se presentó informe correspondiente al segundo trimestre del año- 8 solicitudes presentadas	34%	Se publicó el informe de solicitudes de acceso a información correspondiente al ultimo cuatrimestre del año.