

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	Agua Nacionales EPM
Vigencia	2023
Fecha publicación	13-ene-23

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Política de Administración de Riesgos	Aprobación de política	Junta Directiva	Acta 143 de 2014
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de AN	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de AN	Planeación	Enero 31 de 2023
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgación a grupos de interés del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de Agua Nacionales EPM.	Divulgación en la página web de AN	Planeación	Enero 31 de 2023
	3.2 Presentación a la Junta Directiva	Divulgación del mapa de riesgos anticorrupción	Planeación	De acuerdo con la agenda típica de la JD
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4 Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos anticorrupción por parte de los dueños de los procesos y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente	Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM	De acuerdo con la programación de las revisiones de los procesos
Subcomponente 5 Seguimiento	5 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los trabajos planeados	Informe de seguimiento	Auditoría Interna	Abril 30 de 2023 Agosto 31 de 2023 Diciembre 31 de 2023
Componente 2: Racionalización de Trámites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1 Identificar y registrar todos los trámites y OPAs en el aplicativo SUIT	Trámite y OPA registrado en la página del SUIT	Comercial	Febrero - Diciembre de 2023
Subcomponente 2 Priorización de trámite	2 Revisión de trámites y OPA existentes y analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo	Trámites y OPAs priorizados	Comercial	Febrero - Diciembre de 2023
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3 Implementar acciones efectivas que permitan en lo posible mejorar los trámites existentes a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos	Trámites y OPAs racionalizados	Comercial	Febrero - Diciembre de 2023
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4 Publicación en página web de los trámites y OPA existentes (consulta para otras entidades y grupos de interés)	Relación de trámites y OPA	Comercial	Febrero - Diciembre de 2023
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar informe de sostenibilidad	Informe publicado en portal web	Comunicaciones	Segundo trimestre 2023
	1.2 Producir contenidos actualizados y oportunos para los diferentes grupos de interés (Página web).	Páginas web actualizadas con información de los proyectos	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2023
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que realiza la empresa	Espacios de diálogo con la comunidad	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2023
	2.2 Realizar actividades de rendición de cuentas con grupos de interés	Evento realizado	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2023
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	2.3 Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2021	Reporte de planes de relacionamiento	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2023
	3.1 Sensibilizar a los trabajadores de AN a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.	Medios internos de AN	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2023
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.2 Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2023
	4 Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2023
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1 Reuniones mensuales para seguimiento y toma de decisiones	Resolver inquietudes y revisar los indicadores	Comercial	Enero - Diciembre de 2023
	2.1 Acceso a la información: realizar depuración, actualización y validación de los contenidos publicados en la página web.	Documentación publicada en las páginas web	Comercial Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2023
	2.2 Divulgar los canales de atención que la empresa tiene para atender los requerimientos de la ciudadanía	Clientes y/o usuarios con conocimiento de los canales	Comercial	Enero - Diciembre de 2023
	2.3 Indicadores para medir el desempeño de los canales de atención	Indicadores periódicos	Comercial	Enero - Diciembre de 2023
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Fortalecer competencias y la cultura de servicio al cliente a través de capacitación	Capacitación	Comercial	Abril - diciembre de 2023
	3.2 Ajustar los procesos de selección con competencias orientadas al servicio para el personal de servicio al cliente	Procesos y procedimientos	Comercial	Abril - diciembre de 2023
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Elaborar informes periódicos de PQR	Estadística mensual	Comercial	Enero - Diciembre de 2023
	4.2 Actualización normativa	Actualización de documentos	Comercial	Enero - Diciembre de 2023
	4.3 Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Carta trato digno	Comercial	Junio de 2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	Encuesta de satisfacción del cliente	Comercial	Julio -Diciembre de 2023
	5.2 Publicación del estado de las peticiones en la página web	Listado de las peticiones (fecha, consecutivo y número de radicado)	Comercial	Julio -Diciembre de 2023
Componente 5: Transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualización permanente de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Disposición de datos abiertos.	Planeación	Enero - Diciembre de 2023
	1.2 Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Información actualizada en la web	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2023
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)	Solicitudes de información pública atendidas dando cumplimiento a la normatividad aplicable	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2023
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3 Revisión de las páginas web como instrumento de publicación de la información	Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada	Todas las áreas	Enero - Diciembre de 2023
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4 Revisión y ajuste de accesibilidad a las páginas web	Páginas web con mayor accesibilidad	Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2023
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5 Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Informe de solicitudes de acceso a información	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre de 2023