

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Entidad Vigencia Fecha de publicación | Aguas Nacionales EPM 2021 2-ene-2021 | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|---|
| 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 | Seguimiento 30 de abril del 2021 | Seguimiento 31 de julio del 2021 |
| Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Política de Administración de Riesgos | Aprobación de política | Junta Directiva | Acta 143 de 2014 | Acta 143 de 2014 | Acta 143 de 2014 |
| | 1.2 | Actualización de política de administración de riesgos según las disposiciones de la EPM matriz | Política de Administración de Riesgos revisada y ajustada de ser necesario | Planeación | De acuerdo con las fechas de revisión y actualización de EPM | De acuerdo con las fechas de revisión y actualización de EPM | De acuerdo con las fechas de revisión y actualización de EPM |
| 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 2021 | Publicado en página web, en el siguiente link: https://bit.ly/3uBmryJ | Publicado en página web, en el siguiente link: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion |
| Subcomponente 3 Consulta y divulgación | 3.1 | Divulgación a grupos de interés del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de Aguas Nacionales EPM. | Divulgación en la página web de AN | Planeación - comunicaciones | Febrero de 2021 | Publicado en página web, en el siguiente link: https://bit.ly/3y05KPX | Publicado en página web, en el siguiente link: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion |
| | 3.2 | Presentación a la Junta Directiva | Divulgación del mapa de riesgos anticorrupción | Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM | De acuerdo con la agenda típica de la JD | De acuerdo con la agenda típica de la JD | De acuerdo con la agenda típica de la JD |
| Subcomponente 4 Monitorio 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 | De acuerdo con la programación de las revisiones de los procesos | En el mes de abril se hizo la revisión y actualización del mapa de riesgo de la empresa. |
| Subcomponente 5 Seguimiento | 5 | Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos anticorrupción | Informe de seguimiento | Auditoría Interna | De acuerdo con el plan anual de auditoría | Se han realizado dos auditorías donde no se han identificado riesgos de riesgos de corrupción. | En el marco de los trabajos de auditorías se evalúa el riesgo de corrupción sin identificarse la materialización de ninguno de los escenarios de riesgos identificados para la empresa o en los diferentes procesos. |

| Componente 2: Estrategia Antitrámites | | | | | | | |
|--|-------------|--|--|-------------|---------------------------------------|---|---|
| Subcomponente/procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento 30 de abril del 2021 | Seguimiento 31 de julio del 2021 |
| Subcomponente 1 Identificación de trámites | 1 | Identificación de nuevos trámites, OPA y servicios asociados, | Tramite y OPA implementado y registrado en la página del SUIT | Comercial | Febrero - Diciembre de 2021 | Se tienen 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En lo corrido del año no se han identificado nuevos trámites. https://www.aguasdelatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html | Se tienen 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En lo corrido del año no se han identificado nuevos trámites. https://www.aguasdelatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html |
| Subcomponente 2 Priorización de trámite | 2 | Revisión de trámites y OPA (analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo). | Tramites y OPAs priorizados | Comercial | Febrero - Diciembre de 2021 | En proceso. | En proceso. |
| Subcomponente 3 Racionalización de trámites | 3 | Publicitar a los usuarios la notificación electrónica de los procesos administrativos a fin, de que sea más expedito el trámite de PQRs | Página web de Aguas del Atrato; folletos informativos; sistema de comunicación del Digiturno | Comercial | A partir del segundo semestre de 2021 | Actividad programada para el segundo semestre del año. | Actividad programada para el segundo semestre del año. |

| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | | | |
|---|-------------|---|---|----------------|-----------------------------|---|--|
| Subcomponente/procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento 30 de abril del 2021 | Seguimiento 31 de julio del 2021 |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Elaborar informe de sostenibilidad | Informe publicado en portal web | Comunicaciones | Segundo trimestre 2021 | Informe publicado en portal web en el siguiente link: https://cutt.ly/FbP959X | Informe publicado en portal web en el siguiente link: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ |
| | 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 2021 | Páginas web actualizadas con información de los proyectos. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelaatrato.com/portal/ | Páginas web actualizadas con información de los proyectos. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelaatrato.com/portal/ |
| 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 2021 | Reuniones permanentes, actividades de socialización, visitas a la planta Aguas Claras y relacionamiento uno a uno: *Huertas (huerteros(as): 21 *Batallón PNO: 15 *INDER: 18 *JAC: 28 *Grupo Ambiental Guaramaila: 8 *Institución Educativa: 11 *SENA: 4 *Emprendedores (as): 30 *Visitas PTAR: (Grupo Ambiental Hijos de Quitasol, Mesa Ambiental, Camacol): 79 | Fortalecimiento y apoyo las organizaciones sociales de la zona de influencia. Reuniones permanentes, actividades de socialización, visitas y recorridos a la planta Aguas Claras y relacionamiento uno a uno con actores: *Grupos de jóvenes (colectivo las ondinás) (Escuadrón verde) *Entidades Municipales Bello y Copacabana *Grupos de Adulto mayor 17 *Huertas (huerteros(as): 20 *Batallón PNO: 12 *INDER: 18 *JAC: 20 *Grupo Ambiental Guaramaila: 2 *Institución Educativa: 11 *SENA: 3 *Emprendedores (as): 42 *Visitas PTAR: 10 (Grupo Ambiental Hijos de Quitasol, Mesas Ambientales, Camacol): 79 |
| | 2.2 | Realizar actividades de rendición de cuentas con grupos de interés | Evento realizado | Comunicaciones | Febrero - Diciembre de 2021 | Se realizó la Rendición de Cuentas vigencia 2020, el día 19 de noviembre de 2020, en el Aula Verde de la sede administrativa de Aguas del Atrato. Esta rendición de cuentas se realizó en dos (2) escenarios: presencial con asistencia de 10 líderes representantes de las Juntas de Acción Comunal del municipio de Quibdó, y de manera virtual por video en vivo mediante la red social Facebook, alcanzando alrededor de 9.600 personas, 33 comentarios, 57 reacciones y 14 veces compartida. | Desde Aguas Nacionales se compartió el informe de sostenibilidad, en documento y video, en la página web de la empresa, así mismo, a la Junta Directiva de AN en el mes de febrero 2021, cómo en los diferentes grupos de WhatsApp a las filias del Grupo EPM. Para Aguas del Atrato, nos encontramos en el proceso de planeación de la Rendición de Cuentas 2021, la cual será presentada a la comunidad en el mes de noviembre del presente año. |
| | 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 2021 | | |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 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 2021 | Comunicados, boletines, información relevante a través de grupos de WSP internos. | Comunicados, boletines, información relevante a través de grupos de WSP internos. |
| | 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 2021 | | |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4 | Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio | Resultados encuesta de percepción | Comunicaciones | Octubre - Diciembre de 2021 | Esta actividad se encuentra contemplada para el segundo semestre | Esta actividad se encuentra contemplada para el segundo semestre |

| Componente 4: Atención al Ciudadano | | | | | | | |
|--|---|--|-------------|---------------------------|--|--|--|
| Subcomponente/procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento 30 de abril del 2021 | Seguimiento 31 de julio del 2021 | |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1 Reuniones mensuales para el análisis del proceso | Resolver inquietudes y revisar los indicadores | Comercial | Enero - Diciembre de 2021 | Se realizan reuniones con el equipo para validar entre otros temas los resultados de indicadores | Se continúan realizando reuniones con el equipo para validar entre otros temas los resultados de indicadores | |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Procesos y procedimientos documentados | Procesos y procedimientos actualizados en el momento que se requiera | Comercial | Enero - Diciembre de 2021 | Desde marzo nos encontramos en el proceso de actualización de todos los documentos asociados a la gestión comercial en la intranet. | Continuamos en e el proceso de actualización de todos los documentos asociados a la gestión comercial en la intranet. | |
| | 2.2 Acceso a la información: realizar depuración, actualización y validación de los contenidos y la información de temas comerciales que se publica en la página web. | Documentación publicada en las páginas web | Comercial | Enero - Diciembre de 2021 | Se ha realizado de forma periódica la depuración , actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en : https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html https://www.aguasdelatrato.com/portal/campa%C3%B1as-realizadas.html https://www.aguasdelatrato.com/portal/preguntas-y-respuestas-frecuentes.html https://www.aguasdelatrato.com/portal/tarifas-de-servicios.html | Se ha realizado de forma periódica la depuración , actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en : https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html https://www.aguasdelatrato.com/portal/campa%C3%B1as-realizadas.html https://www.aguasdelatrato.com/portal/preguntas-y-respuestas-frecuentes.html https://www.aguasdelatrato.com/portal/tarifas-de-servicios.html | |
| | 2.3 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 2021 | Se utiliza para la divulgación de los canales los reversos de la factura, las redes sociales y la página Web de la empresa https://www.aguasdelatrato.com/portal/directorio.html | Se utiliza para la divulgación de los canales los reversos de la factura, las redes sociales y la página Web de la empresa https://twitter.com/aguasdelatrato https://www.facebook.com/AguasdelAtratoOficial/ https://www.aguasdelatrato.com/portal/directorio.html | |
| | 2.4 Indicadores | Indicadores mensuales | Comercial | Enero - Diciembre de 2021 | Se encuentran publicados en: https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html | Se encuentran publicados en: https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html | |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3 Fortalecer competencias y la cultura de servicio al cliente a través de por lo menos 2 jornadas de capacitación | Talleres y lista de asistencia | Comercial | Abril - diciembre de 2021 | Al momento no se ha realizado el primer taller | El primer taller se contempla realizar antes del 15 de septiembre. | |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 Elaborar informes de PQR | Estadística mensual | Comercial | Enero - Diciembre de 2021 | Se encuentra publicada en la página web: https://www.aguasdelatrato.com/portal/campa%C3%B1as-realizadas-2.html | Se encuentra publicada en la página web: https://www.aguasdelatrato.com/portal/campa%C3%B1as-realizadas-2.html | |
| | 4.2 Actualización normativa | Actualización de documentos | Comercial | Enero - Diciembre de 2021 | Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa- ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza consulta y actualización de la normativa asociada a los procesos comerciales desde: https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opas/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html | Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa- ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza consulta y actualización de la normativa asociada a los procesos comerciales desde: https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opas/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html | |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5 Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa | Encuesta de satisfacción del cliente | Comercial | Julio -Diciembre de 2021 | ya se dio inicio desde casa matriz a la gestión de la documentación que se requiere para adelantar el proceso de contratación que permita realizar el estudio de satisfacción en el 2021 | EPM firmó contrato con la empresa IPSOS NAPOLEON Franco para ejecutar el proceso denominado. " Prestación de servicios de investigación de mercados cualitativa, cuantitativa, tradicional y no tradicional para los productos y servicios que presta o prestará el Grupo Empresarial". Se trabaja en la documentación que permita que Aguas Nacionales proyecto Quibdó pueda realizar adhesión al contrato. | |

| Componente 5: Transparencia y acceso a la información | | | | | | | |
|--|-------------|--|---|-----------------------------|---------------------------|---|---|
| Subcomponente/procesos | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | Seguimiento 30 de abril del 2021 | Seguimiento 31 de julio del 2021 |
| 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 2021 | Se ha realizado el seguimiento a los datos, la última actualización se realizó el 29 de abril de 2021. | Se ha realizado el seguimiento a los datos, la última actualización se realizó el 31 de julio de 2021. |
| | 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 2021 | Páginas web actualizadas con información de los proyectos. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/ | Páginas web actualizadas con información de los proyectos. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/ |
| 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 2021 | No se han presentado solicitudes, en el periodo auditado. | No se han presentado solicitudes, en el periodo auditado. |
| 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 2021 | Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/ | Páginas web en perfecto funcionamiento con información actualizada. Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/ |
| 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 2021 | En proceso permanente de actualización de las páginas web para brindar cada vez mayor accesibilidad a las páginas de: Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/ | En proceso permanente de actualización de las páginas web para brindar cada vez mayor accesibilidad a las páginas de: Aguas Nacionales: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/ Aguas del Atrato: https://www.aguasdelatrato.com/portal/ |
| 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 2021 | No se han presentado solicitudes, en el periodo auditado. | No se han presentado solicitudes, en el periodo auditado. |