

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>Entidad:</b>	AGUAS NACIONALES EPM SA ESP
<b>Vigencia:</b>	Cuatrimstre I
<b>Fecha publicación:</b>	12/05/2023

Seguimiento I				
Fecha seguimiento:				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
<b>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Política de Administración de Riesgos	La política se encuentra aprobada y publicada en la página web Política aprobada y publicada en la web	100%	Política Publicada <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos</a>
	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de AN	Mapa de riesgos publicado en la web	100%	Mapa de riesgos publicado <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos</a>
	Divulgación a grupos de interés del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de Aguas Nacionales EPM.	Prevía publicación del plan, se envía comunicación a todos los empleados y contratistas de la Entidad, para recibir aportes de los mismos	100%	Se socializó a los empleados y proveedores de AN y AA antes de dejar el plan en firme
	Presentación a la Junta Directiva	Se tiene programado presentarlo en el mes de mayo, atendiendo al cronograma para las reuniones con la Junta Directiva - Agenda típica	0%	Se presentará en la junta directiva del 28 de mayo de la presente anualidad, conforme la agenda típica de Junta directiva. Esta se presenta en dos periodos que son mayo y septiembre de 2023.
	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	Se Realizó seguimiento al mapa de riesgos en 8 de mayo en la Ptar Bello y el día 9 de mayo se realizó con el proyecto Atrato mediante reunión de teams. En el primer cuatrimestre	40%	No se han presentado eventos que generen revisión del mapa de riesgos de corrupción
	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	Se Realizó seguimiento al mapa de riesgos en 8 de mayo en la Ptar Bello y el día 9 de mayo se realizó con el proyecto Atrato mediante reunión de teams. En el primer cuatrimestre, en dicha socialización intervienen todos los Líderes responsables de los procesos	40%	Se realizó seguimiento en el mes de mayo de 2023
Identificar y registrar todos los tramites y OPAs en el aplicativo SUIT	Se tienen 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En el corrido del año no se han identificado nuevos trámites. <a href="https://www.aguasdelaatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html">https://www.aguasdelaatrato.com/portal/tr%C3%A1mites-y-servicios.html</a>	40%	Se continuará con las gestiones necesarias, para igrastar en la página los posibles trámites que sean identificados.	

Estrategia de Racionalización de Trámites	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	La revisión del estado de los trámites y otros tramites administrativos , se realiza a través de reuniones internas y externas con miembros de la Comunidad- dichas reuniones se realizan periódicamente, allí se evalúan las variables que puedan estar afectando la prestación de los servicios y es establecer las acciones positivas que se requieran.	40%	Esta actividad se realiza de manera permanente
	Implementar acciones efectivas que permitan en lo posible mejorar los trámites existentes a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos	Entre las acciones que se vienen realizando, para mejorar los trámites existentes, estan los siguientes: Actualización de la Linea telefónica, que permite a los usuarios reportar los pagos realizados a través de transferencia- En el reverso de la factura, se registró el número de cuenta de la Empresa para facilitarle el trámite de pago a los usuarios, a través de Transferencias bancarias. <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/contact-us.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/contact-us.html</a>	33%	Esta actividad se realiza de manera permanente
	Publicación en página web de los tramites y OPA - Otros Trámites Administrativos) existentes (consulta para otras entidades y grupos de interés)	Actualmente se estan realizando acercamientos con Entidades Externas, a fin de lograr optimizar los tiempos de consulta y requerimientos de información documental, tanto a los usuarios como a la Entidad.	33%	Estos oficios estan programados para entregarlos a más tardar el 19 de mayo. Ya que la obtención de un usuario para consultar el catastro de usuario nos permite tener informaicón confiable para efectos de demandas, acuerdos de pagos y aplicación de procedimiento de defraudación de fluidos, y para el caso del Municipio tener la certificación de extractificación nos permitirá actualizar nuestra base de datos en el cambio de clase de uso al inmueble y por ende las tarifas aplicadas.
	Elaborar informe de sostenibilidad	Informe elaborado y publicado en la página web de la Entidad- Abril de 2023	100%	Informe terminado, publicado y socializado con los grupos de interés <a href="https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/INFORME%20DE%20GESTI%C3%93N%202022%20VF.pdf?ver=2023-03-30-134851-473">https://www.grupo-epm.com/site/Portals/22/INFORME%20DE%20GESTI%C3%93N%202022%20VF.pdf?ver=2023-03-30-134851-473</a>
	Producir contenidos actualizados y oportunos para los diferentes grupos de interés (Página web).	Páginas web actualizadas con información de los proyectos	33%	Se realiza la actualización semanal, o a demanda, de la página web de Aguas Nacionales y de Aguas del Atrato. Se informan las posibles fallas y se corrigieron los enlaces rotos. <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/</a> <a href="https://portal.aguasdelatrato.com/">https://portal.aguasdelatrato.com/</a> Se crean contenidos y se actualiza la información de manera periódica. Páginas web actualizadas y con informacón relevante, clara, veraz y oportuna

<p>Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que realiza la empresa</p>	<p>Espacios de dialogó con la comunidad</p>	<p>33%</p>	<p>Durante el trimestre, se llevaron a cabo eventos masivos de socialización y diálogo con la comunidad y los diferentes grupos de interés, como el aniversario de la UVA Aguas Claras, Encuentro de Jóvenes y Economía Circular, Festivales Gastronómicos y de Emprendimiento, entre otros, generando información y seguimiento a la evolución de la planta y un paso más que acerca a la planta con sus vecinos.</p> <p>Giras pedagógicas: Ejecutadas por la UVA – 60 población beneficiada: 1.084 personas Ejecutadas o acompañadas por la Gestión social – 34 población beneficiada: 571 personas</p> <p>Eventos desarrollados: Encuentro de jóvenes para la Economía Circular – población beneficiada: 572 personas Juntanza por el Agua – población beneficiada: 172 personas Día internacional del Agua- población beneficiada: 185 personas</p> <p>Encuentros periódicos con líderes de opinión, líderes comunitarios y otros grupos de interés para dar cuenta de los avances, gestión ambiental, social y operativa de los procesos y proyectos de Aguas Nacionales.</p>
<p>Realizar actividades de rendición de cuentas con grupos de interés</p>	<p>Evento realizado</p>	<p>33%</p>	<p>Se proyecta para realizar en el mes de octubre o noviembre 2023</p>
<p>Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2023</p>	<p>Reporte de planes de relacionamiento</p>	<p>33%</p>	<p>Visitas experienciales a la planta: Más de 5.000 personas visitaron cada uno de los procesos realizados en Aguas Claras EPM, entre comunidad, estudiantes, filiales del Grupo EPM, compañías del sector y entes de control. La disponibilidad de los directivos para atender las solicitudes de los medios de comunicación ha permitido que todos los interesados en la planta Aguas Claras estén al tanto del funcionamiento de la planta, sus avances tecnológicos y la innovación en los conceptos de la Economía Circular, Es importante destacar las actividades experienciales, las cuales permitieron que el personal y la comunidad, participara y conociera de primera mano los beneficios ambientales y sociales de esta infraestructura, de una manera diferente.</p> <p>✓ La comunicación de Aguas Nacionales y sus estrategias de relacionamiento con sus grupos de interés, permitió seguir consolidando la relación con las comunidades, manteniendo una articulación que ha sido exitosa entre los equipos social y ambiental de la empresa.</p>

<b>Estrategia de Rendición de Cuentas</b>	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	33%	Información diaria a través de grupos internos de Whatsapp, canal interno de TV, Boletín Interno Semanal en Línea con Aguas Nacionales, eventos internos, página web y redes sociales. Se informó oportunamente por medio de correo electrónico a los empleados de Aguas del Nacionales, acerca de actividad de rendición de cuentas vigencia 2022, que se llevó a cabo el 29 de noviembre del 2022.
	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	33%	AGUAS DEL ATRATO: Cración encuesta para grupos de interes sobre temas a tratar en la rendición de cuentas
	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	A fin de año se realiza la rendición de cuentas y la evaluación	0%	A fin de año se realiza la rendición de cuentas y la evaluación
	Reuniones mensuales para seguimiento y toma de decisiones	Se realizaron las reuniones programadas con el equipo de atención al cliente para validar y analizar el proceso, teniendo en cuenta los resultados de indicadores(Se adjuntan actas de reuniones)	40%	Se enviaron las 4 actas correspondientes al primer cuatrimestre al correo.
	Acceso a la información: realizar depuración, actualización y validación de los contenidos publicados en la página web.	Se vienen realizando las revisiones de contenidos de la página web, para validar la posibilidad de actualizar la información de acuerdo a las particularidades de la Entidad.	10%	AGUAS DEL ATRATO: Se realiza actualización mes a mes con la información generada por el área comercial para dar a conocer a los usuarios. Se continua con la depuración permanente, actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en: <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercadoatendido.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercadoatendido.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-deresultados.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-deresultados.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañasrealizadas.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañasrealizadas.html</a>
	Divulgar los canales de atención que la empresa tiene para atender los requerimientos de la ciudadanía	Se ha realizado de forma periódica la divulgación , de los canales de atención al cliente, validación con frecuencia la información comercial relacionada en la página Web. Ver información publicada en : <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campañas-realizadas.html</a>	40%	Es una actividad que se realiza de manera permanente
	Indicadores para medir el desempeño de los canales de atención	Se encuentran publicados hasta el mes de marzo en: <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html</a>	33%	Los indicadores correspondiente al mes de abril no están publicados en la página debido a la falla que tiene la misma hace 2 semanas. En cuanto se restablezca el sistema se actualizara con la información pendiente.

	Fortalecer competencias y la cultura de servicio al cliente a través de capacitación	A partir del mes de abril se iniciaron gestiones con el SENA y otras entidades privadas para adelantar las capacitaciones con los temas identificados en las reuniones mensuales del equipo. (buen trato, atención al cliente, comunicación asertiva nuevamente, etiqueta telefónica, técnicas de persuasión y negociación entre otras).	33%	Después de identificar y gestionar con las empresas que prestan estos servicios se pretende establecer la fecha de capacitaciones a partir del mes de junio del 2023.
	Ajustar los procesos de selección con competencias orientadas al servicio, para el personal de servicio al cliente	Se tiene establecido que cada vez que ingresa personal nuevo al área de atención al cliente se capacita y se le hace entrega de los procedimientos para consulta. Durante este cuatrimestre no hubo vinculación de personal a la planta.	33%	Se tiene establecido que cada vez que ingresa personal nuevo al área de atención al cliente se capacita y se le hace entrega de los procedimientos para consulta. Durante este cuatrimestre no hubo vinculación de personal a la planta.
	Elaborar informes periódicos de PQR	Se encuentra publicada en la página web de la empresa hasta el mes de marzo del 2023: <a href="https://www.aquasdeltrato.com/portal/campaña-realizadas-2.html">https://www.aquasdeltrato.com/portal/campaña-realizadas-2.html</a>	40%	El mes de abril no ha sido publicado por la falla en la página web de la empresa sin embargo se adjunta en PDF como soporte.
	Actualización normativa	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: <a href="https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opas/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html">https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opas/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html</a>	40%	Se actualiza permanentemente cada vez que se requiera
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normatividad- ver en archivo anexo documento de carta del trato digno: <a href="https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opas/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html">https://cra.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/opas/sistema-de-informacion-de-normatividad-en-servicios.html</a>	40%	Se adjunta documento en PDF y el correo de trazabilidad en la publicación en la página web.
	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	La encuesta de satisfacción se realiza anualmente, y es el insumo para implementar las acciones de mejora requeridas.	0%	En proceso, esta actividad se realiza finalizando la vigencia. (julio - diciembre)
	Publicación del estado de las peticiones en la página web	La publicación en la página Web, se realiza de manera mensual y se detalla el estado de las PQRS recibidas en el periodo.	40%	Esta actividad aunque esta relacionada para cumplimiento a partir de julio es una actividad que se reporta mensual en el informe de PQR, allí se detallan las peticiones del mes y por servicio.
<b>Transparencia y acceso a la información</b>	Actualización permanente de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Se cuenta con la información actualizada en la página de <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	33%	Se cuenta con la información actualizada en la página de <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>
	Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	La página se actualiza permanentemente por parte de los responsables de procesos y comunicaciones	33%	Se tiene como control el envío de un correo recordando a los responsables la actualización. Comunicaciones verifica y actualiza contenidos
	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)	No contamos con solicitudes de acceso a la información pública	33%	En el primer cuatrimestre no se evidenció solicitudes de acceso a la información.

	Revisión de las páginas web como instrumento de publicación de la información	La página se actualiza permanentemente por parte de los responsables de procesos y comunicaciones	33%	La página se actualiza permanentemente por parte de los responsables de procesos y comunicaciones
	Revisión y ajuste de accesibilidad a las páginas web	Páginas web con mayor accesibilidad	33%	Se validan las opciones de accesibilidad y se actualizan los enlaces a información pública
	Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Informe de solicitudes de acceso a información	33%	N/A
<b>Iniciativas Adicionales</b> Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses				
<b>Seguimiento con corte a 12 de Mayo de 2023 realizado por:</b>	<p><b>Cargo: Auditoria Interna - Aguas Nacionales EMP</b></p> <p><b>Nombre: MELFY GONZÁLEZ HERRERA</b></p> <p>Firma: </p>			