

Bello, 31 de diciembre de 2025

Informe del Tercer Seguimiento – Plan Anticorrupción 2025

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P.

Fecha de corte: 31 de diciembre de 2025.

Lugar: Bello, Antioquia

Dependencia responsable: Presidencia.

1. Objetivos

1.1. Objetivo General

Evaluar la efectividad y el cumplimiento del Plan Anticorrupción de Aguas Nacionales EPM durante la vigencia 2025 con el fin de identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y de las políticas internas de la entidad.

1.2. Objetivos Específicos.

- Verificar la efectividad de las acciones formuladas en la estructuración y socialización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Garantizar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 como instrumento de control y gestión.

2. Alcance

El seguimiento comprende la evaluación periódica de las actividades ejecutadas en los cinco (5) componentes del plan de anticorrupción para la vigencia 2025.

3. Contexto

Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., como filial del Grupo EPM, está sujeta al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 del Estatuto de Anticorrupción. Este plan busca prevenir y mitigar los riesgos de corrupción mediante la implementación de acciones concretas y mecanismo de control interno.

4. Avance.

Este Informe presenta los resultados del tercer seguimiento del Plan Anticorrupción correspondiente al periodo de agosto a diciembre de 2025. Las actividades han sido evaluadas con base en evidencias suministradas por las áreas responsables, las cuales se han desplegado para mitigar los riesgos relacionados con los cinco (05) componentes del plan.

La fecha de corte de este tercer seguimiento fue el 30 de diciembre de 2025.

Componente	No. Actividades Propuestas	Primer Seguimiento	Segundo Seguimiento	Tercer Seguimiento	Acumulado por componente
Gestión del Riesgo de Corrupción	6	4.3%	8.7%	87%	100%
Racionalización de Trámites	5	6.9%	8.9%	84.2%	100%
Rendición de cuentas	7	4.2%	6.4%	89.4%	100%
Atención al Ciudadano	6	3.4%	5.3%	91.3%	100%
Transparencia y Acceso a la Información	7	3.9%	10.4%	85.7%	100%
Total		22.7%	39.6%	37.7%	100%

5. Detalle por Componentes.

En la revisión de las evidencias aportadas por los responsables de las actividades formuladas del plan anticorrupción se concluyen lo siguiente:

I. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

El primer componente se encuentra compuesto por cinco (05) subcomponentes, de los cuales cuatro de ellos tenían actividades programadas para el segundo cuatrimestre, estos son (i) Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, (ii) Subcomponente 3. Consulta y divulgación, (iii) Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión y (iv) Subcomponente 5. Seguimiento.

Se realizó la identificación, análisis, valoración y actualización del mapa de riesgos de corrupción. Los riesgos priorizados cuentan con controles definidos, responsables asignados y seguimiento documentado. Las acciones de tratamiento fueron ejecutadas y se evidencia su incorporación en la gestión institucional.

Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos.

Avance: 100%. Se ejecutó en el primer seguimiento.

La política de administración de riesgos fue definida, adoptada y aplicada durante el primer seguimiento del Plan Anticorrupción 2025. Su implementación permitió orientar de manera uniforme la identificación, análisis y tratamiento de los riesgos de corrupción en los procesos

de la entidad, constituyéndose en el marco de referencia para la gestión del riesgo institucional.

Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Actividad: Actualización del mapa de riesgos de corrupción por procesos

Ejecución: 100%, La matriz de riesgos de corrupción por procesos se actualizó en enero de 2025 y se realizó el último seguimiento en octubre de 2025.

La matriz de riesgos de corrupción por procesos fue actualizada en enero de 2025, incluyendo la identificación, análisis y valoración de los riesgos, así como la definición de controles y responsables. Posteriormente, se realizó seguimiento y validación de su aplicación en octubre de 2025, garantizando su vigencia y alineación con la operación de la entidad.



PL-FOR-01 Matriz de
Riesgos_mayo2025.xls

Subcomponente 3. Consulta y Divulgación.

3.1. Actividad: Divulgación del mapa de riesgo de corrupción.

Ejecución: 100%. El 24 de enero de 2025 a través del Buzón Corporativo se envió correo electrónico a los empleados y proveedores, con el fin de que enviarán aportes, comentarios y/o sugerencias al mismo hasta el 31 de enero de 2025 y el mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la Página Web en el siguiente enlace:

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>

El 24 de enero de 2025 se realizó la divulgación del mapa de riesgos de corrupción a empleados y proveedores a través del Buzón Corporativo, habilitando un periodo para la recepción de comentarios, aportes y sugerencias hasta el 31 de enero de 2025. Adicionalmente, el mapa de riesgos se encuentra publicado de manera permanente en la página web institucional, garantizando el acceso a los grupos de interés.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Seguimos comprometidos con la
transparencia, trabajando contra la
corrupción en todas sus formas.

Nos encontramos en la fase de construcción del
Plan de Anticorrupción y de Atención al
Ciudadano 2025.

Una iniciativa que incluye el Mapa de Riesgos de
corrupción y otros cinco componentes
relacionados con: rendición de cuentas, trámites
y servicios al ciudadano, apertura de la
información, entre otros.

Consulta aquí

Envíanos tus aportes, comentarios y/o
sugerencias hasta el 31 de enero al siguiente
correo electrónico

buzoncorporativo@aguasnacionalesepm.com



aguas
nacionales
Grupo epm

3.2. Actividad: Presentación a la Junta Directiva el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Ejecución: 100%. Se envió a la Junta Directiva el mapa de riesgos de corrupción en el mes de octubre de 2025.



Presentación JD -
Riesgos_mayo 2025.p

Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión

Actividad: Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web.

Ejecución: 100%. Al mapa de riesgos de corrupción se le realizó en el mes de mayo de 2025 una actualización, y se encuentra publicado en la página web en el siguiente enlace:
<https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>

Subcomponente 5. Seguimiento

Actividad: Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción dos (2) veces al año.

Ejecución. 100%. En el mes de mayo y octubre se realizó seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción.

Se efectuaron los seguimientos programados a la matriz de riesgos de corrupción en los meses de mayo y octubre de 2025, verificando la efectividad de los controles implementados y el cumplimiento de las acciones de tratamiento definidas. Los resultados del seguimiento fueron documentados y utilizados como insumo para la gestión institucional.



PL-FOR-01 Matriz de
Riesgos_mayo2025.xls

II. Componente 2. Racionalización de trámites.

Se compone de cuatro (4) subcomponentes, de los cuales se ha llevado a cabo el siguiente avance.

Subcomponente 1. Identificación de Trámites.

Actividad: Revisión y ajuste de los tramites y otros procedimientos administrativos.

Ejecución: 100%. Se realizó reunión para revisar los trámites y otros procedimientos administrativos existentes, en ella se identificó la necesidad de actualizar cinco trámites los cuales son (i) Cambio de la clase de uso de inmueble al cual se le presta servicio público; (ii) Cambio de tarifa de servicios públicos; (iii) Cambios en la factura de servicio público; (iv) Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar y (v) Denuncio del contrato de arrendamiento, dichos trámites fueron publicados en la página web del Proyecto Aguas del Atrato, a través del enlace <https://aguasdelatrato.com/atencion>. Adicionalmente, se remitió correo electrónico a TI para actualizar los documentos relacionados con los trámites en la página web.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.

Se revisaron los trámites a cargo de la entidad, se documentaron las oportunidades de mejora y se aplicaron acciones orientadas a la simplificación, claridad y oportunidad de la información al usuario. Las acciones programadas fueron cerradas conforme al cronograma.



2.2 ACTA REUNION
TRAMITES.pdf



Instructivo cambio de
clase de uso de inmu



instructivo_cambio de
tarifa.pdf



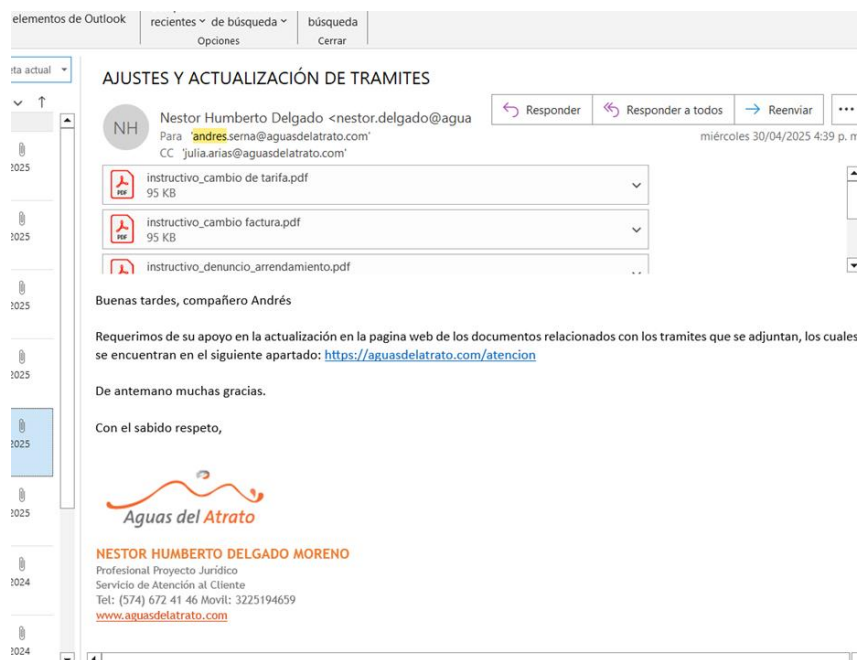
instructivo_cambio
factura.pdf



instructivo_hogares.p
df



instructivo_denuncio_
arrendamiento.pdf



Subcomponente 2. Priorización del Trámite.

Actividad: Revisión de las variables internas y externas de afectan los trámites y procedimientos administrativos.

Ejecución: 100 %. Se realizó el análisis integral de las variables internas y externas que inciden en los trámites y procedimientos administrativos, considerando aspectos operativos, normativos, de riesgo e impacto al usuario.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento. Cierre de proyecto en el mes de Junio de 2025



2.2 ACTA REUNION
TRAMITES.pdf

Subcomponente 3. Racionalización de Trámite

3.1. Actividad: Fortalecer la posibilidad de radicación de PQR'S a través de la página web.

Ejecución: 100% Se realizó la revisión integral de los trámites y otros procedimientos administrativos a cargo de la entidad, identificando la necesidad de actualización de cinco (5) trámites relacionados con el servicio público domiciliario. Dichos trámites fueron ajustados, documentados y publicados en la página web del Proyecto Aguas del Atrato, garantizando información clara y oportuna para los usuarios.

Adicionalmente, se remitió solicitud al área de Tecnologías de la Información para la actualización de los documentos asociados en la página web institucional. Con estas

acciones se fortaleció la transparencia, la claridad de la información y la orientación al usuario, cerrando la actividad conforme a lo programado.



2.3, 2.4 ACTA
REUNION DE REVISIO

3.2. Actividad: Revisión de la opción de pagos en línea que se encuentra en la página web.

Ejecución: 100%. Se realizó reunión para la revisión del funcionamiento de la opción de pagos en línea PSE, evidenciándose que opera con normalidad.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



2.3, 2.4 ACTA
REUNION DE REVISIO

Subcomponente 4. Interoperabilidad.

Actividad: Validar y revisar en la página web los trámites y otros procedimientos administrativos

Ejecución: Se efectuó la validación de los trámites y otros procedimientos administrativos publicados en la página web, identificando aquellos que requerían actualización. Como resultado, se remitió comunicación al área de Tecnologías de la Información para realizar los ajustes correspondientes, los cuales fueron implementados, garantizando la coherencia entre la información publicada y los procesos vigentes de la entidad. <https://aguasdelatrato.com/atencion>

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento. El proyecto cerró en Junio de 2025



2.2 ACTA REUNION
TRAMITES.pdf

Las actividades del componente de Racionalización de Trámites fueron ejecutadas y cerradas conforme a lo programado, evidenciando un cumplimiento integral del 100% y aportando a la mejora en la prestación del servicio, la transparencia y la experiencia del usuario, durante los periodos evaluados.

III. Componente 3. Rendición de cuentas.

El componente 3 se conforma de 4 subcomponentes, los cuales tenían programada actividades en el segundo seguimiento.

Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.

1.1. **Actividad:** Publicación de informe de sostenibilidad

Ejecución: 100%. El informe de sostenibilidad se encuentra publicado en la página web desde el mes de marzo de 2025, y la divulgación se realizó a través de un video que se encuentra en la página web.

<https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/informes-de-sostenibilidad/>

1.2. **Actividad:** Producir y divulgar contenidos de valor para socializar con los diferentes grupos de interés los resultados y avances de la gestión de la empresa.

Ejecución: Se produjeron y divulgaron contenidos de valor ambiental y social relacionados con la operación de la PTAR Aguas Claras y su integración con el territorio. Durante la vigencia se realizaron publicaciones periódicas orientadas a informar y sensibilizar a los grupos de interés, cumpliendo con el objetivo de fortalecer la comunicación institucional y la rendición de cuentas activa.

Avance: 100%. Ejecutado



Subcomponente 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

Actividad: Realizar espacios de socialización y dialogo con grupo de interés.

Ejecución: Se desarrollaron espacios de interacción y diálogo con los grupos de interés a través de tertulias socioambientales, eventos de economía circular y sostenibilidad, así como visitas guiadas a la PTAR Aguas Claras. Estas actividades permitieron el intercambio de

información, la atención de inquietudes y el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

Actividad: Campañas internas multiformato para incentivar y promover la cultura de rendición de cuentas en los colaboradores de Aguas Nacionales EPM de cara a todos los públicos de interés.

Ejecución. Se diseñaron y ejecutaron campañas internas orientadas a promover la cultura de la rendición de cuentas entre los colaboradores de Aguas Nacionales EPM, incluyendo

acciones de sensibilización en temas de interés institucional como la seguridad vial. Estas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento de la transparencia y la corresponsabilidad organizacional.

Avance: 100%. Ejecutado.



Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Actividades: Evaluación a visitas guiadas a los grupos de interés.

Ejecución: Se aplicaron evaluaciones a las visitas guiadas realizadas a los diferentes grupos de interés, recopilando retroalimentación sobre la experiencia, pertinencia y utilidad de los recorridos. Los resultados obtenidos permitieron valorar el impacto de estas actividades y fortalecer los procesos de mejora continua en la gestión institucional.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



Evaluación giras pedagógicas Biofábrica

El componente de Rendición de Cuentas presenta un cumplimiento del 100%, evidenciando una gestión activa, participativa y transparente, con acciones orientadas a garantizar información clara, espacios de diálogo efectivos y mecanismos de evaluación que fortalecen la confianza de los grupos de interés.

IV. Componente 4. Atención al Ciudadano.

Se conforma de cinco (05) subcomponentes, de los cuales se tienen actividades permanentes.

Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.

Actividad: Reuniones de seguimiento con la Dirección del Proyecto.

Ejecución: Durante la vigencia del proyecto en el 2025 se realizaron reuniones periódicas de seguimiento con la Dirección del Proyecto, en las cuales se abordaron temas relacionados con la contextualización del Plan Anticorrupción, el análisis de los informes de PQR, el seguimiento a los indicadores de tiempo de atención, satisfacción del usuario y gestión de quejas, así como la revisión de trámites y del funcionamiento de los canales de atención. Estas reuniones permitieron orientar la toma de decisiones, fortalecer la coordinación interáreas y asegurar el seguimiento permanente a la gestión de atención al ciudadano.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



ACTA REUNION CON
LA DIRECCIÓN.pdf



2.2 ACTA REUNION
TRAMITES.pdf



2.3, 2.4 ACTA
REUNION DE REVISIO CON LA DIRECCIÓN.p



4.1 ACTA REUNION

Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.

2.1. Actividad: Fortalecer la posibilidad de radicación de la PQR'S a través de la página web.

Ejecución: Se realizó la revisión técnica y funcional del portal web institucional para evaluar la viabilidad de la radicación en línea de PQR's. Si bien la implementación del módulo no pudo concretarse debido a la finalización del convenio que soportaba la plataforma, la actividad fue gestionada, evaluada y documentada, dejando definidas las acciones, limitaciones técnicas y lecciones aprendidas para su futura implementación. Con ello, la actividad se considera ejecutada en los términos definidos en el Plan.



2.3, 2.4 ACTA
REUNION DE REVISIO

2.2. Actividad: Realizar medición de indicadores de satisfacción en la atención, tiempos de atención, tiempo de espera y quejas en la atención por medio del sistema Digiturno.

Ejecución: Se realizó el seguimiento permanente a los indicadores de atención al ciudadano, incluyendo satisfacción del usuario, tiempos de atención y registro de quejas. Durante el periodo evaluado no se presentaron quejas asociadas a la atención brindada, lo cual evidencia la efectividad de los controles y del personal asignado al proceso. La información fue analizada y utilizada como insumo para la mejora continua del servicio.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



4.3 CMC-FOR-14
HOJA METODOLÓGIC

Subcomponente 3. Talento Humano

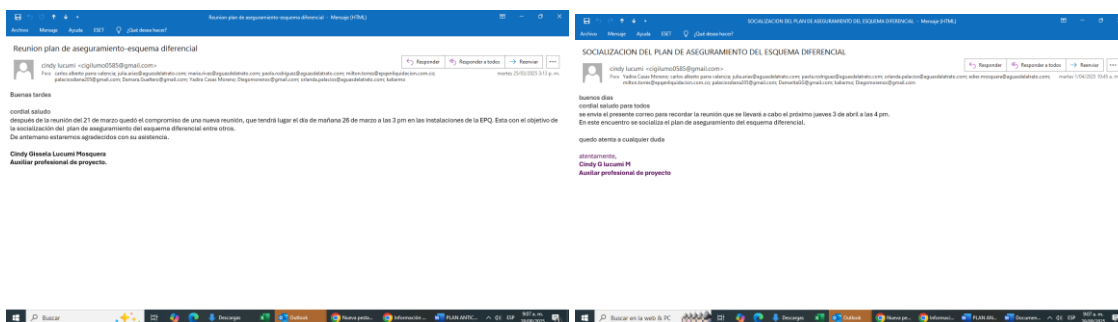
Actividad: Fortalecer las competencias en la protección de datos personales y en servicios públicos.

Ejecución: Se desarrollaron capacitaciones en protección de datos personales, impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, y en el esquema diferencial de servicios públicos, con participación de los colaboradores de la entidad. Las actividades fueron certificadas y permitieron fortalecer las competencias del talento humano en temas críticos para la atención al ciudadano y el cumplimiento normativo.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



Capacitación de
Datos Personales.pdf

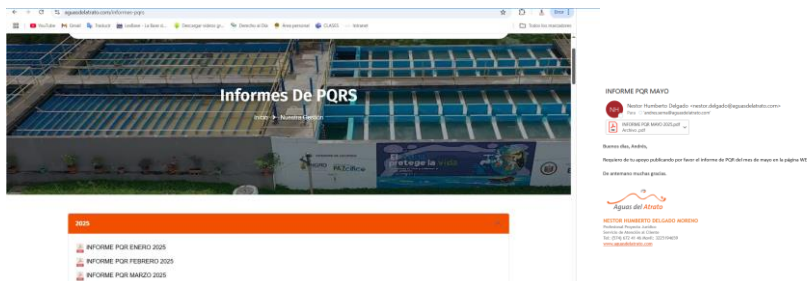


Subcomponente 4. Normativo y Procedimental.

Actividad: Realizar la publicación mensual del informe de PQR'S en la Página Web.

Ejecución: Se elaboraron y publicaron los informes de PQR correspondientes a los periodos definidos, consolidando información sobre solicitudes, quejas y reclamos por servicios, así como comparativos con vigencias anteriores. Aunque se presentaron limitaciones técnicas temporales en el portal web debido a la finalización del convenio, la información fue gestionada, documentada y publicada conforme a la disponibilidad de la plataforma, garantizando la transparencia y el acceso a la información.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.





4.5 INFORME PQR
JUNIO 2025.pdf

El componente de Atención al Ciudadano presenta un cumplimiento del 100%, evidenciando una gestión organizada, articulada y orientada a la mejora continua, con seguimiento a indicadores, fortalecimiento de capacidades internas y acciones documentadas para garantizar un servicio oportuno, transparente y de calidad.

V. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información.

Se integra de cinco (05) subcomponentes, de los cuales se debía realizar las siguientes actividades en el primer seguimiento.

Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa.

1.1. Actividad: Actualización datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co

Ejecución: 100%. Durante la vigencia 2025 se realizó la actualización de los conjuntos de datos abiertos de Aguas Nacionales EPM en el portal www.datos.gov.co, garantizando la disponibilidad, calidad y oportunidad de la información publicada, en cumplimiento de los lineamientos de transparencia activa establecidos por la normatividad vigente.

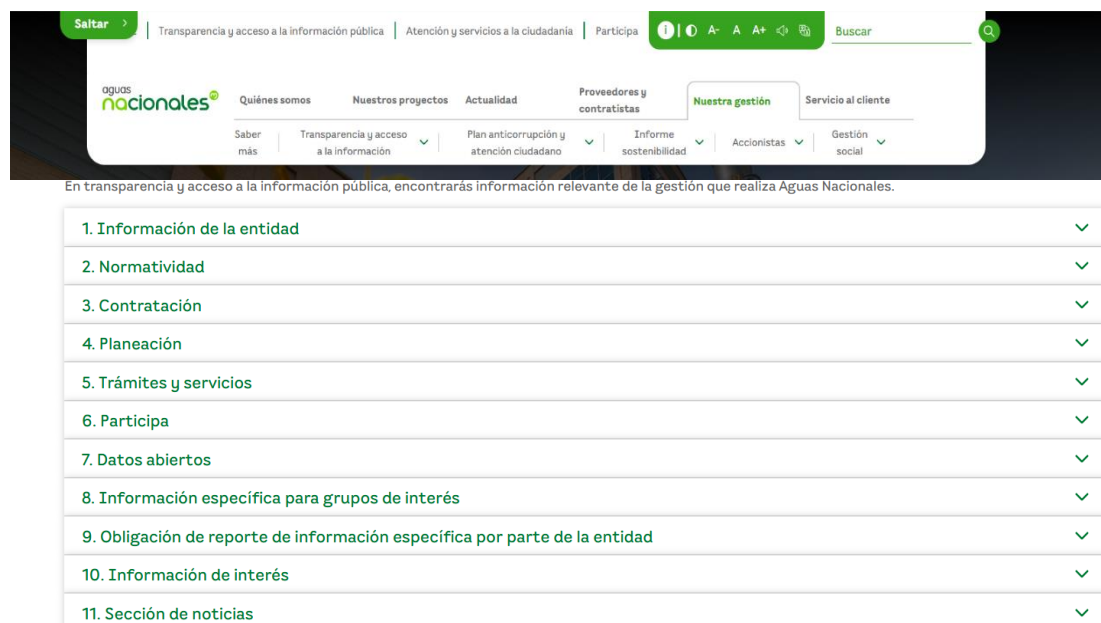
Tipo	Nombre	Acciones	Último actualizado	Categoría	Propietario	Destinatarios
	Tarifas Para Servicios De Aseo - Aguas Nacionales EPM Las empresas de servicios públicos domiciliarios deben fijar los co...	...	August 22, 2025	Función pública	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Público
	Tarifas para Servicios de Aguas Residuales - Aguas Nacionales EPM Las empresas de servicios públicos domiciliarios deben fijar los co...	...	August 22, 2025	Función pública	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Público
	Tarifas Para Servicios De Acueducto - Aguas Nacionales EPM	...	August 22, 2025	Función pública	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Público

1.2. Actividad: Divulgación y publicación en la página web de información según la Ley 1712 de 2014

Ejecución: Las áreas responsables realizaron la actualización de los contenidos del menú de Transparencia y Acceso a la Información en la página web institucional, asegurando el cumplimiento de los criterios exigidos por la Ley 1712 de 2014. Esta

gestión permitió fortalecer la disponibilidad de información pública y facilitar el acceso por parte de los grupos de interés.

Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



1.3. **Actividad:** Publicación de la información de contratación.

Ejecución: La información relacionada con los procesos contractuales fue publicada de manera oportuna en las plataformas correspondientes, garantizando la trazabilidad, publicidad y transparencia de las actuaciones contractuales adelantadas por la entidad durante la vigencia.

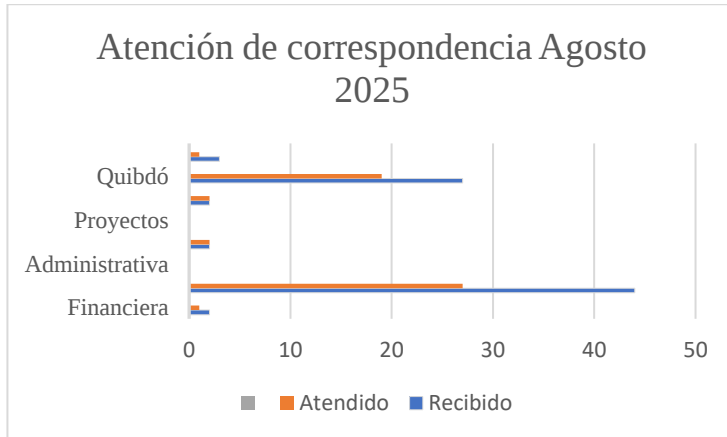
Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.



Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.

Actividad: Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Reglamentario Único 1081 de 2015.

Ejecución: Durante el periodo evaluado se gestionaron las solicitudes de acceso a la información pública recibidas, dando respuesta dentro de los términos legales establecidos. Las solicitudes que se encontraban en trámite correspondían a comunicaciones dentro del plazo legal para su atención, evidenciando el cumplimiento de los tiempos y procedimientos definidos.



Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de la Gestión de la Información.

Actividad: 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.

Ejecución: 100%.

Se actualizaron y publicaron los instrumentos de gestión de la información, incluyendo:

- El registro o inventario de activos de información.
- El esquema de publicación de información.
- El índice de información clasificada y reservada.

Estos documentos se encuentran disponibles en la página web institucional, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, garantizando claridad sobre la información que produce y administra la entidad.

Registro e inventario:

Se está actualizando el documento del inventario de activos de información, el cual se encuentra en la página web en el ítem de 7. Datos abiertos.

[Transparencia y acceso a la información pública](#)

Esquema de publicación de información:

Se encuentra publicado en la página en el menú de transparencia y acceso a la información, 7.Datos abierto, numeral 7.3.

[Transparencia y acceso a la información pública](#)

El índice de información clasificada y reservada:

Se encuentra publicado en la página web en el menú de transparencia y acceso a la información pública, 7. Datos abiertos, numeral 7.2.

[Transparencia y acceso a la información pública](#)

7. Datos abiertos

[7.1. Registro de activos de información.](#)

[7.2. Índice de información clasificada y reservada.](#)

[7.3 Esquema de publicación de la información.](#)

[7.4. Programa de gestión documental](#)

- [Plan institucional de archivos](#)
- [Cuadros de clasificación documental](#)
- [Explicación metodológica](#)
- [AGN registro de series y subseries](#)
- [Consejo departamental de archivos](#)

[7.5. Tablas de retención](#)

[7.6. Portal de datos abiertos del Estado.](#)

Subcomponente 4. Criterio diferencial de Accesibilidad.

Actividad: Revisión de mejoras de accesibilidad a la página web de Aguas Nacionales.

Ejecución: Se realizó la revisión de la página web institucional conforme a la matriz ITA, corrigiendo enlaces rotos, actualizando contenidos y aplicando ajustes orientados a mejorar la accesibilidad de la información para los diferentes grupos de interés.

Avance: 100%. Ejecutado

Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

Actividad: Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibida de manera cuatrimestral.

Ejecución: 100% se elaboró y publicó el informe cuatrimestral de solicitudes de acceso a la información pública correspondiente al tercer cuatrimestre de 2025, el cual se encuentra disponible en la página web institucional, garantizando transparencia y seguimiento a la gestión de solicitudes ciudadanas.

4.10. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

4.10.1. Formulario para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública

- [Informe de solicitudes de accesos a información - Cuatrimestre 2 - 2025](#)
- [Informe de solicitudes de accesos a información - Cuatrimestre 1 - 2025](#)
- [Informe de solicitudes de accesos a información - Cuatrimestre 1 - 2024](#)
- [Informe de solicitudes de accesos a información - Cuatrimestre 2 - 2024](#)

El componente de Transparencia y Acceso a la Información presenta un cumplimiento del 100%, evidenciando la implementación efectiva de los lineamientos de transparencia activa y pasiva, la actualización de los instrumentos de gestión de la información y el fortalecimiento del acceso oportuno y claro a la información pública.

VI. Conclusiones

El tercer seguimiento al Plan Anticorrupción 2025, correspondiente al periodo de agosto a diciembre, evidencia el cumplimiento total (100%) de las actividades programadas, como resultado de la ejecución oportuna de las acciones definidas en los cinco componentes del plan y del trabajo articulado de las áreas responsables.

Las evidencias aportadas permiten constatar que las actividades fueron desarrolladas conforme a lo planificado, garantizando la mitigación de los riesgos identificados y el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1474 de 2011 y la normatividad asociada. Se observa un mayor nivel de apropiación del Plan Anticorrupción por parte de las áreas, así como claridad frente a los objetivos, responsabilidades y productos esperados.

Las situaciones operativas identificadas durante la vigencia, como las relacionadas con limitaciones tecnológicas externas, fueron gestionadas mediante acciones alternativas que permitieron dar cumplimiento efectivo a los compromisos del plan, sin afectar su finalidad preventiva y de control.

VII. Recomendaciones

Se recomienda que, con base en la normatividad vigente que modifica y actualiza los instrumentos de lucha contra la corrupción, la entidad avance en la transición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hacia la formulación e implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), en cumplimiento de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, que modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y en el Decreto 1122 de 2024, el cual reglamenta la estructura, metodologías y obligaciones asociadas a los PTEP.



MELFY GONZÁLEZ HERRERA

Auditor Interno

Aguas Nacionales EPM

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		PRIMER SEGUIMIENTO		SEGUNDO SEGUIMIENTO		TERCER SEGUIMIENTO			
Subcomponente/ procesos		Meta	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	% DE AVANCE	ACTIVIDADES REALIZADAS	TOTAL AVANCE	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Socializar la Política de cero tolerancias frente al Fraude, la corrupción y el soborno por diferentes medios o mecanismos a los grupos de interés.	Una (1) socialización a la Política (pieza de comunicaciones)	Divulgación por correo, grupo de whatsapp y redes sociales de la política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno al personal de todos los proyectos de Aguas Nacionales y a los proveedores	100%	Divulgación por correo, grupo de whatsapp y redes sociales de la política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno al personal de todos los proyectos de Aguas Nacionales y a los proveedores	100%	La matriz de riesgos de corrupción por procesos fue actualizada en enero de 2025, incluyendo la identificación, análisis y valoración de los riesgos, así como la definición de controles y responsables. Posteriormente, se realizó seguimiento y validación de su aplicación en octubre de 2025, garantizando su vigencia y alineación con la operación de la entidad	100%	
		Inclusión de la política en la inducción y reintroducción	Se incluyó la política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno en la inducción que se realiza al personal de la empresa.		Se incluyó la política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno en la inducción que se realiza al personal de la empresa.				
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del mapa de riesgos de corrupción por procesos	Matriz con los riesgos de corrupción de los procesos de la empresa	En proceso	50%	La matriz de riesgo de corrupción por procesos se actualizó en enero de 2025 y se realizó su primer seguimiento en mayo del 2025	100%	La matriz de riesgo de corrupción por procesos se realizó su segundo seguimiento en octubre del 2025	100%	
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Envío de un (1) correo electrónico al grupo de interés empleados.	El mapa de riesgos de corrupción se actualiza en mayo y en octubre, motivo por el cual la divulgación se realizará en los dos seguimientos siguientes.	100%	El 24 de enero de 2025 envió correo electrónico a través del Buzón Corporativo a los empleados, con el fin de que enviarán aportes, comentarios y/o sugerencias al mismo hasta el 31 de enero de 2025. El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la Página Web en el siguiente enlace: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano/	100%	El 24 de enero de 2025 se realizó la divulgación del mapa de riesgos de corrupción a empleados y proveedores a través del Buzón Corporativo, habilitando un periodo para la recepción de comentarios, aportes y sugerencias hasta el 31 de enero de 2025. Adicionalmente, el mapa de riesgos se encuentra publicado de manera permanente en la página web institucional, garantizando el acceso a los grupos de interés.	100%	
		Envío de un (1) correo electrónico al grupo de interés Proveedores.							
		Una (1) Publicación en la página web (público en general)							
	Presentación a la Junta Directiva el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Dos (2) presentaciones a la JD	En proceso	50%	Se realizó la presentación del mapa de riesgos de corrupción a la Junta Directiva en el mes de Mayo de 2025.	50%	La presentación de la gestión de riesgos se envía para convocar la junta directiva, sin embargo, por cuestión de tiempo se pospone del tema	100%	
Subcomponente 4 Monitorio y revisión	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web	Dos (2) actualizaciones o las que se requieran según las novedades	En proceso	50%	El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la Página Web en el siguiente enlace: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano/	50%	El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la Página Web en el siguiente enlace: https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/plan-anticorruption-y-de-atencion-al-ciudadano/	100%	
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción dos (2) veces al año	Dos (2) seguimientos a la matriz de riesgos de corrupción	En proceso	50%	En mayo de 2025 se realizó seguimiento a la matriz de riesgo de corrupción.	50%	En octubre del 2025 se realizó el segundo seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción	100%	

Componente 2: Racionalización de Trámites			PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO		TERCER SEGUIMIENTO		
Subcomponente		Meta						
Subcomponente 1 Identificación de trámites	Revisión y (de ser necesario) ajuste de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes	Una (1) Revisión y ajuste	Se ha adelantado revisión de los trámites y procedimientos administrativos, se han actualizado 5 trámites de 14.	50%	El día 30 de abril de 2025 se realizó reunión para la revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes. Y, se remitió correo electrónico a TI para actualización en la página web de los documentos relacionados con los trámites.	50%	Se revisaron los trámites a cargo de la entidad, se documentaron las oportunidades de mejora y se aplicaron acciones orientadas a la simplificación, claridad y oportunidad de la información al usuario. Las acciones programadas fueron cerradas conforme al cronograma.	100%
Subcomponente 2 Priorización de trámite	Revisión de las variables internas y externas que afectan el trámite u otros procedimientos administrativos	Una (1) Revisión y ajuste	Se inició la revisión de las variables que pueden afectar los trámites.	50%	El día 30 de abril de 2025 se realizó reunión para la revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes.	50%	Se realizó la revisión integral de los trámites y otros procedimientos administrativos a cargo de la entidad, identificando la necesidad de actualización de cinco (5) trámites relacionados con el servicio público domiciliario. Dichos trámites fueron ajustados, documentados y publicados en la página web del Proyecto Aguas del Atrato, garantizando información clara y oportuna para los usuarios. Adicionalmente, se remitió solicitud al área de Tecnologías de la Información para la actualización de los documentos asociados en la página web institucional	100%
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	Fortalecer la posibilidad de radicación de PQRS a través de la página web	Contar con una plataforma, amigable, interactiva y funcional para los usuarios	En Proceso	0%	El día 03 de junio de 2025 se realizó reunión para la revisión del funcionamiento de la Página web, posibilidad de radicación de PQRS en línea, lo cual se viene adelantando desde 2024, quedando como compromiso gestionar con el administrador de la página web habilitar la posibilidad de radicar PQRS en línea. El módulo no pudo implementarse debido a la finalización del Convenio	0%	Se realizó la revisión integral de los trámites y otros procedimientos administrativos a cargo de la entidad, identificando la necesidad de actualización de cinco (5) trámites relacionados con el servicio público domiciliario. Dichos trámites fueron ajustados, documentados y publicados en la página web del Proyecto Aguas del Atrato, garantizando información clara y oportuna para los usuarios. Adicionalmente, se remitió solicitud al área de Tecnologías de la Información para la actualización de los documentos asociados en la página web institucional-Con estas acciones se fortaleció la transparencia, la claridad de la información y la orientación al usuario, cerrando la actividad conforme a lo programado.	100%
	Revisión de la opción de pagos en línea que se encuentra en la página web	Validar o verificar su funcionamiento e identificar si existen aspectos por mejorar	Se ha realizado divulgación en redes sociales de la posibilidad de pago en línea y se ha reunido con el administrador de la página web.	75%	El día 03 de junio de 2025 se realizó reunión para la revisión del funcionamiento de la opción de pagos en línea PSE, evidenciándose que opera con normalidad.	35%	Se realizó reunión para la revisión del funcionamiento de la opción de pagos en línea PSE, evidenciándose que opera con normalidad.	100%
Subcomponente 4 Interoperabilidad	Validar y revisar en la página web los trámites y otros procedimientos administrativos (consulta para otras entidades y grupos de interés)	Mantener actualizados los trámites y otros procedimientos en la página web	Se realiza revisión de los trámites y procedimientos administrativos existentes.https://aguasdelatrato.co/miacion	67%	El día 30 de abril de 2025 se realizó reunión para la revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes. Y, se remitió correo electrónico a TI para actualización en la página web de los documentos relacionados con los trámites.	33%	Se efectuó la validación de los trámites y otros procedimientos administrativos publicados en la página web, identificando aquellos que requerían actualización. Como resultado, se remitió comunicación al área de Tecnologías de la Información para realizar los ajustes correspondientes, los cuales fueron implementados, garantizando la coherencia entre la información publicada y los procesos vigentes de la entidad.https://aguasdelatrato.com/atencion-EL proyecto Aguas del Atrato cerró en el mes de junio de2025	100%

Componente 3: Rendición de cuentas			PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO		TERCER SEGUIMIENTO	
Subcomponente		Meta					
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación de informe de sostenibilidad (escrito)	Una (1) publicación informe de sostenibilidad en la página web (público en general)	En construcción	100%	Se encuentra publicado en el página web desde el mes de marzo, y la divulgación se realiza a través de un video que se encuentra en la página web. https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/informes-de-sostenibilidad/	100%	100%. El informe de sostenibilidad se encuentra publicado en la página web desde el mes de marzo de 2025, y la divulgación se realizó a través de un video que se encuentra en la página web.
	Producir y divulgar contenidos de valor para socializar con los diferentes grupos de interés los resultados y avances de la gestión de la empresa	Cuarenta y ocho (48) contenidos publicados con información clara, veraz y oportuna de la empresa, sus avances técnicos, ambientales y sociales o temas de interés o impacto en las comunidades donde Aguas Nacionales tiene programas, proyectos o iniciativas.	En nuestras redes sociales, Instagram y Facebook se han publicado 21 piezas gráficas y 17 reels con contenido de valor sobre la gestión y operación de la PTAR Aguas Claras EPM	21%	Entre mayo y agosto se realizaron 12 publicaciones con contenido de valor ambiental y social sobre la operación de la PTAR Aguas Claras y su integración armónica al territorio.	100%	Se produjeron y divulgaron contenidos de valor ambiental y social relacionados con la operación de la PTAR Aguas Claras y su integración con el territorio. Durante la vigencia se realizaron publicaciones periódicas orientadas a informar y sensibilizar a los grupos de interés, cumpliendo con el objetivo de fortalecer la comunicación institucional y la rendición de cuentas activa.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar espacios de socialización y diálogo (visitas guiadas, encuentros, conversatorios o socializaciones) con grupos de interés con los diferentes grupos de interés.	Doce (12) espacios de socialización con grupos de interés de Aguas Nacionales	Gestión Social: 4 Tertulias socio ambientales con diferentes grupos de interés para abordar temas de Saneamiento, cuidado del recurso hídrico, manejo adecuado de residuos y procesos de agricultura sostenible. 2 Eventos de economía circular y sostenibilidad. La Juntanza del Agua con una asistencia de 287 personas y el evento de Economía Circular y participación juvenil con la participación de 748 personas. 30 Visitas por la PTAR Aguas Claras, donde se socializaron todos los procesos de la PTAR Aguas Claras y se realiza un ejercicio de educación ambiental enfocado al correcto manejo del saneamiento básico	66.67%	Gestión Social: 3 Tertulias socio ambientales con diferentes grupos de interés para abordar temas de: Saneamiento, cuidado del recurso hídrico, manejo adecuado de residuos y procesos de agricultura sostenible y efemérides de temas de interés y relevancia a nivel social. 1 evento de economía circular y sostenibilidad: Feria Universitaria III versión con una asistencia de 727 personas, entre ellas 602 pertenecientes a las 11 instituciones educativas aledañas a la PTAR Aguas Claras, 21 instituciones de educación superior, una entidad financiera y representantes de algunos proyectos de Aguas Nacionales EPM. 40 visitas por la PTAR Aguas Claras, donde se socializaron todos los procesos de la PTAR Aguas Claras y se realiza un ejercicio de educación ambiental enfocado al correcto manejo del saneamiento básico.	100.00%	Se desarrollaron espacios de interacción y diálogo con los grupos de interés a través de tertulias socioambientales, eventos de economía circular y sostenibilidad, así como visitas guiadas a la PTAR Aguas Claras. Estas actividades permitieron el intercambio de información, la atención de inquietudes y el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía. Avance: 100%. Ejecutado entre el primer y segundo seguimiento.
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Campañas internas multiformato para incentivar y promover la cultura de rendición de cuentas en los colaboradores de Aguas Nacionales EPM de cara a todos los públicos de interés	4 campañas o piezas comunicacionales en los diferentes canales internos de la empresa	Entre febrero y abril se han realizado dos campañas internas para promover la cultura de Aguas Nacionales EPM. Consejos de Seguridad y Salud en el Trabajo para promover el autocuidado en los colaboradores y campaña de protección de fauna para promover y concientizar a los colaboradores y de más público de interés que la PTAR Aguas Claras EPM es un corredor por el cual transitan especies.	25%	Entre mayo y agosto se realizó una campaña para promover la seguridad vial.	25%	Se diseñaron y ejecutaron campañas internas orientadas a promover la cultura de la rendición de cuentas entre los colaboradores de Aguas Nacionales EPM, incluyendo acciones de sensibilización en temas de interés institucional como la seguridad vial. Estas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento de la transparencia y la corresponsabilidad organizacional.
	Consultar a los grupos de interés los temas más relevantes de los cuales sería deseable tener más información sobre las acciones, avances y beneficios ambientales o sociales de la empresa	2 campañas o piezas comunicacionales en los diferentes medios digitales propios para incentivar a la ciudadanía la retroalimentación de los temas relevantes de la gestión de la empresa	Piezas de comunicaciones en medios digitales propios de Aguas Nacionales	100%	Se realizará en septiembre y en diciembre de 2025.	100%	El componente de Rendición de Cuentas presenta un cumplimiento del 100%, evidenciando una gestión activa, participativa y transparente, con acciones orientadas a garantizar información clara, espacios de diálogo efectivos y mecanismos de evaluación que fortalecen la confianza de los grupos de interés. Las actividades corresponden al último evento, antes del cierre del proyecto en Altrabo.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Autoevaluación y análisis de las métricas de los resultados de campañas relacionadas con la rendición de cuentas de la empresa	Dos (2) reuniones de autoevaluación y análisis de las métricas de campañas relacionadas con la rendición de cuentas de la empresa	Dos (2) presentaciones P.P de la autoevaluación y análisis de las métricas	100%	Se realizará en septiembre y en diciembre de 2025.	100%	Se aplicaron evaluaciones a las visitas guiadas realizadas a los diferentes grupos de interés, recopilando retroalimentación sobre la experiencia, pertinencia y utilidad de los recorridos. Los resultados obtenidos permitieron valorar el impacto de estas actividades y fortalecer los procesos de mejora continua en la gestión institucional.
	Evaluación a visitas guiadas a los grupos de interés	Cincuenta (50) evaluaciones de visitas guiadas con grupos de interés de Aguas Nacionales	Aplicación de 36 evaluaciones de la visitas a la PTAR para poder establecer los parámetros de impacto de los recorridos y la relevancia para las personas que visitan la Planta de Tratamiento Aguas Claras.	70%	Aplicación de 40 evaluaciones a los grupos solicitantes de visita a la PTAR Aguas Claras, para poder establecer los parámetros de impacto de los recorridos, el proceso de entrega de conocimiento técnico, pedagógico educativo y la relevancia para las personas que visitan la Planta de Tratamiento Aguas Claras.	100%	El componente de Rendición de Cuentas presenta un cumplimiento del 100%, evidenciando una gestión activa, participativa y transparente, con acciones orientadas a garantizar información clara, espacios de diálogo efectivos y mecanismos de evaluación que fortalecen la confianza de los grupos de interés.

Componente 4: Atención al Ciudadano			PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO		TERCER SEGUIMIENTO		
Subcomponente		Meta						
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Reuniones de seguimiento con la Dirección del proyecto	Tres (3) reuniones	Se ha realizado una reunión con la Dirección del Proyecto.	67%	Las tres reuniones se llevaron a cabo los siguientes días: 1). 30 de abril de 2025 en la cual se realizó revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes. Los participantes de la reunión fueron el profesional del proyecto atención al cliente y la Directora del Proyecto. 2). 03 de junio de 2025 en la cual se realizó la revisión de funcionamiento de la página web y opción de pagos en línea PSE. Los asistentes a la reunión fueron el profesional del proyecto atención al cliente y la Directora del Proyecto. 3). 09 de junio de 2025 en la cual se realizó seguimiento a (i) resultados del primer seguimiento del Plan Anticorrupción; (ii) Informe de PQR con corte al mes de mayo de 2025; (iii) Avance en la medición de indicadores de tiempo de atención, satisfacción de la atención, quejas, y otras novedades relacionadas con el subproceso de atención de clientes. Los asistentes a la reunión fueron el profesional del proyecto atención al cliente, los auxiliares del proceso de atención al cliente y la Directora del Proyecto.	100%	Durante la vigencia del proyecto en el 2025 se realizaron reuniones periódicas de seguimiento con la Dirección del Proyecto, en las cuales se abordaron temas relacionados con la contextualización del Plan Anticorrupción, el análisis de los informes de PQR, el seguimiento a los indicadores de tiempo de atención, satisfacción del usuario y gestión de quejas, así como la revisión de trámites y del funcionamiento de los canales de atención. Estas reuniones permitieron orientar la toma de decisiones, fortalecer la coordinación interáreas y asegurar el seguimiento permanente a la gestión de atención al ciudadano. .	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer la posibilidad de radicación de PQR'S a través de la página web	Contar con una plataforma, amigable, interactiva y funcional para los usuarios	En Proceso	0%	El día 03 de junio de 2025 se realizó reunión para la revisión del funcionamiento de la Página web, posibilidad de radicación de radicar PQRs en línea, lo cual se viene adelantando desde 2024, quedando como compromiso gestionar con el administrador de la página web habilitar la posibilidad de radicar PQRs en línea. El módulo no pudo habilitarse debido a la finalización del convenio	100%	Se realizó la revisión técnica y funcional del portal web institucional para evaluar la viabilidad de la radicación en línea de PQR's. Si bien la implementación del módulo no pudo concretarse debido a la finalización del convenio que soportaba la plataforma, la actividad fue gestionada, evaluada y documentada, dejando definidas las acciones, limitaciones técnicas y lecciones aprendidas para su futura implementación. Con ello, la actividad se considera ejecutada en los términos definidos en el Plan.	100%
	Realizar medición de indicadores de satisfacción en la atención, tiempos de atención, tiempo de espera y quejas en la atención por medio del sistema Digilumo	Doce (12) mediciones	Se realizó la medición de los indicadores de satisfacción de la atención al usuario	50%	Se realizó seguimiento de la quejas que presenten los usuarios frente a la atención que se les brinde en la oficina de atención clientes por parte de las auxiliares de procesos y/o jefe del proceso, se visualiza que de enero a junio no se registraron quejas en la atención.	50%	Se realizó el seguimiento permanente a los indicadores de atención al ciudadano, incluyendo satisfacción del usuario, tiempos de atención y registro de quejas. Durante el periodo evaluado no se presentaron quejas asociadas a la atención brindada, lo cual evidencia la efectividad de los controles y del personal asignado al proceso. La información fue analizada y utilizada como insumo para la mejora continua del servicio.	100%
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer competencias (capacitaciones) en la protección de datos personales y en servicios públicos (Contrato de condiciones uniformes, esquema diferencial)	Dos (2) capacitaciones	Los empleados participaron en la capacitación de protección de datos personales.	50%	Se realizó capacitación en protección de datos personales desarrollada por la superintendencia de industria y comercio, la cual contó con la participación de los empleados de la empresa y se dejó certificado de participación en la misma. De igual manera se realizó capacitación en el esquema diferencial, cumpliendo de esta manera con lo propuesto en este punto. Se remite constancia de asistencia a la capacitación.	50%	Se desarrollaron capacitaciones en protección de datos personales, impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, y en el esquema diferencial de servicios públicos, con participación de los colaboradores de la entidad. Las actividades fueron certificadas y permitieron fortalecer las competencias del talento humano en temas críticos para la atención al ciudadano y el cumplimiento normativo.	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Realizar la publicación mensual del informe de PQR'S en la página web	Publicación de informes de PQR'S	publicación de los informes de los meses de enero a marzo.	75%	Informe de PQRs por servicios de enero a junio y comparativo con los años anteriores. Se publicó hasta mayo, el de junio no se pudo publicar por la inhabilitación del portal web por la finalización del convenio.		Se elaboraron y publicaron los informes de PQR correspondientes a los periodos definidos, consolidando información sobre solicitudes, quejas y reclamos por servicios, así como comparativos con vigencias anteriores. Aunque se presentaron limitaciones técnicas temporales en el portal web debido a la finalización del convenio, la información fue gestionada, documentada y publicada conforme a la disponibilidad de la plataforma, garantizando la transparencia y el acceso a la información.	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana (Encuesta de satisfacción)	Una (1) encuesta	En Proceso		Sin avance		El 31 de junio se terminó el convenio entre EPQ y EPM	0%
Componente 5: Transparencia y acceso a la información			PRIMER SEGUIMIENTO	SEGUNDO SEGUIMIENTO		TERCER SEGUIMIENTO		
Subcomponente		Meta						
	Actualización datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Dos (2) actualizaciones	En Proceso	50%	En Agosto de 2025 se realizó actualización en el portar de Datos abiertos en la página www.datos.gov.co	0%	Unicamente se actualizó en agosto de 2025.	100%

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Divulgación y publicación en la página web de información según la ley 1712	Actividad permanente	Desde Planeación se requirió a las área la actualización de la información de índice de transparencia y acceso a la información pública. Desde el equipo de Comunicaciones mantenemos un acompañamiento constante y una revisión permanente para asegurar que la información publicada en la página web cumpla con lo establecido por la Ley 1712. Como parte de ese proceso, hacemos revisiones periódicas para verificar que los contenidos estén accesibles, que los enlaces funcionen correctamente y que la navegación sea adecuada.	33.33%	Comunicaciones y Planeación actualizaron la página web en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, cumpliendo con los requisitos exigidos en la Ley 1712 de 2014.	33.33%	Se realizó medición del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) en el cual se obtuvo una calificación mayor al 90% de cumplimiento.	100%
	Publicación de la información de contratación	Actividad permanente	Se han reportado las actuaciones contractuales en las plataformas correspondientes dentro del término obligado.	33.33%	Se han reportado las actuaciones contractuales en las plataformas correspondientes dentro del término obligado.	33.33%	Se han reportado las actuaciones contractuales en las plataformas correspondientes dentro del término obligatorio	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	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	Al corte del primer seguimiento no se informó las respuestas de las solicitudes de información.	33.33%	Al corte del segundo seguimiento se ha recibido 191 correspondencia, de los cuales se le ha dado respuesta a 167 y están pendiente por responder 24 por ser comunicaciones que no se les ha cumplido el plazo para responder.	66.67%	Durante el periodo evaluado se gestionaron las solicitudes de acceso a la información pública recibidas, dando respuesta dentro de los términos legales establecidos. Las solicitudes que se encontraban en trámite correspondían a comunicaciones dentro del plazo legal para su atención, evidenciando el cumplimiento de los tiempos y procedimientos definidos.	100%
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar los instrumentos de gestión	Una (1) actuación de los instrumentos de gestión (o cuando se generen cambios representativos)	En proceso	100%	Registro e inventario: Se está actualizando el documento del inventario de activos de información, el cual se encuentra en la página web en el ítem de 7. Datos abiertos. Se envía enlace. https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/nuestra-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/#accordion-5370d971da-item-4386efc0ed Esquema de publicación de información: Se encuentra publicado en la página en el menú de transparencia y acceso a la información, 7. Datos abierto, numeral 7.3. El índice de información clasificada y reservada: Se encuentra publicado en la página web en el menú de transparencia y acceso a la información pública, 7. Datos abiertos, numeral 7.2.	100%	Se actualizaron y publicaron los instrumentos de gestión de la información, incluyendo: •El registro o inventario de activos de información. •El esquema de publicación de información. •El índice de información clasificada y reservada. Estos documentos se encuentran disponibles en la página web institucional, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, garantizando claridad sobre la información que produce y administra la entidad.	100%
	• El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información • El Índice de Información Clasificada y Reservada							
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Revisión y mejoras de accesibilidad a la página web de Aguas Nacionales	Tres (3) revisiones donde se verifique la accesibilidad en formatos alternativos comprensibles	Se realizó revisión a la página web de Aguas Nacionales EPM. Se encontraron diferentes hallazgos en la accesibilidad a diferentes contenidos en los apartados de Transparencia y acceso a la información y en el apartado de proveedores. Este es un trabajo continuo.	33.33%	Se realizó revisión a la página web de Aguas Nacionales EPM. Se corrigieron enlaces rotos y se actualizaron los contenidos de la página web de acuerdo a la matriz ITA	33.33%	Se realizó la revisión de la página web institucional conforme a la matriz ITA, corrigiendo enlaces rotos, actualizando contenidos y aplicando ajustes orientados a mejorar la accesibilidad de la información para los diferentes grupos de interés.	100%
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Tres (3) publicaciones de informe de solicitudes de acceso a información	A la fecha de corte del primer seguimiento no se publicó el informe.	33.33%	Se publicó el informe de solicitud de acceso a la información para el corte del segundo seguimiento. La información se encuentra en el página web en el menú de transparencia y acceso a la información, 4. Planeación, numeral 4.10. Informes trimestrales sobre acceso a la información, quejas y reclamos, cuatrimestre 2 - 2025.	66.67%	se elaboró y publicó el informe cuatrimestral de solicitudes de acceso a la información pública correspondiente al tercer cuatrimestre de 2025, el cual se encuentra disponible en la página web institucional, garantizando transparencia y seguimiento a la gestión de solicitudes ciudadanas.	100%