

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Vigencia	Aguas Nacionales EPM 2024
Fecha publicación	8-may-24
Elaborado	bnález -- Auditor Interno - Aguas Nacion

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta	%	Fecha de cumplimiento	PRIMER SEGUIMIENTO ABRIL 2024	AVANCE/ CUMPLIDAS/PROGRAMADAS	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Socializar la Política de administración de riesgos por diferentes medios o mecanismos a los grupos de interés.	Una (1) socialización a la Política (pieza de comunicaciones)	100%	Febrero - Abril 2024	Divulgación a través de video Institucional de la Política de Riesgos- políticas de riesgos en el proyecto AGUAS CLARAS y AGUAS DEL ATRATO. Ver video de políticas de riesgos	Cumplimiento de la acción propuesta
	1.2	Socializar la Política de cero tolerancia 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)	100%	Febrero - Abril 2024	Se divulga la información internamente de las políticas de riesgos en el proyecto AGUAS CLARAS y AGUAS DEL ATRATO. Ver video de políticas de riesgos	Cumplimiento de la acción propuesta
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Actualización del mapa de riesgos de corrupción siguiendo la metodología de EPM.	Dos (2) reuniones de acompañamiento metodológico en la actualización del mapa de riesgos de corrupción	50%	Febrero - Abril 2024	Durante el primer seguimiento, se realizó la actualización de los escenarios de riesgos de corrupción, el avance se envía en el correo, en el que se evidencia una lluvia de ideas de nuevos escenarios de riesgos de corrupción, los cuales se van a identificar por proceso (cada uno de los procesos de la empresa)	Se presenta el primer avance de las acciones propuestas, para la vigencia 2024
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Envío de un (1) correo electrónico Al grupo de interés empleados. Envío de un (1) correo electrónico Al grupo de interés Proveedores. Una (1) Publicación en la página web (público en general)	100%	Abril de 2024	Se enviaron correo electrónicos a los empleados y proveedores para que ellos realizaran sus comentarios frente al plan anticorrupción antes de publicarse su versión definitiva (ver correos adjuntos). Se publicó el plan anticorrupción en la página web https://www.grupo-epm.com/content/dam/Grupo-Epm/aguas-nacionales/nuestra-gestion/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2024.pdf	Cumplimiento de la acción propuesta
	3.2	Presentación a la Junta Directiva el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Dos (2) presentaciones a la JD	0%	Abril y octubre de 2024	La presentación a Junta Directiva, se realizará en el mes de Mayo 2024	Se presentará el avance en el segundo seguimiento
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4	Monitoreo, revisión y ajuste del mapa de riesgos anticorrupción.	Dos (2) actualizaciones o las que se requieran según las novedades	50%	Abril y octubre de 2024	Durante la primera revisión al mapa de riesgos, se realizaron los ajustes a la valoración de los riesgos	Se presenta el primer avance de las acciones propuestas, para la vigencia 2024
Subcomponente 5 Seguimiento	5	Análisis de las causas, riesgos y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción	Tres (3) Informe de Auditoría con análisis de riesgos de corrupción	0%	Agosto y Diciembre de 2024	Se realizará el análisis, posterior a la consolidación final de la Matriz de Riesgos Anticorrupción.	Se presentará el avance en el segundo seguimiento
Componente 2: Racionalización de Trámites							
Subcomponente	Actividades	Meta	Producto				
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1	Revisión y (de ser necesario) ajuste de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes	Una (1) Revisión y ajuste	0%	Junio de 2024	Pendiente de Revisión y ajuste	Se presentará el avance en el segundo seguimiento
Subcomponente 2 Priorización de trámite	2	Revisión de las variables internas y externas que afectan el trámite u otros procedimientos administrativos	Una (1) Revisión y ajuste	0%	Junio de 2024	Pendiente de Revisión y ajuste	Se presentará el avance en el segundo seguimiento
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3	Revisión de las acciones que permiten mejorar los trámites existentes	Una (1) Revisión y ajuste	0%	Junio de 2024	Pendiente de Revisión y ajuste	Se presentará el avance en el segundo seguimiento
Subcomponente 4 Interoperabilidad	4	Publicación en página web de los trámites y otros procedimientos administrativos (consulta para otras entidades y grupos de interés)	Una (1) publicación	0%	Junio de 2024	Pendiente de Revisión y ajuste	Se presentará el avance en el segundo seguimiento
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente	Actividades	Meta	Producto				
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar informe de sostenibilidad bajo los estándares GRI	Una (1) publicación informe de sostenibilidad en la página web (público en general)	100%	Segundo trimestre 2024	Informe escrito publicado en formato PDF en la página web. Informe en video publicado en página web y en canal de Youtube.	Cumplimiento de la acción propuesta
	1.2	Producir y divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión, el informe de Sostenibilidad y publicar en página web y redes sociales mensajes con información de interés que den cuenta de los resultados alcanzados por Aguas Nacionales EPM	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.	100%	Febrero - Diciembre de 2024	52 publicaciones en medios digitales que dan cuenta de la gestión de la empresa, beneficios ambientales y sociales, avances técnicos, innovación y transparencia, con un alcance de 9169 personas. 2 boletines de prensa y un comunicado a la opinión pública.	Cumplimiento de la acción propuesta
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés	Un (1) evento de rendición de cuentas con la gestión de Aguas del Atrato.	0%	Noviembre - Diciembre de 2024	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	La acción continúa en seguimiento
	2.2	Realizar espacios de socialización y diálogo con los diferentes grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento.	Doce (12) Reuniones, encuentros, conversatorios o socializaciones con grupos de interés de Aguas Nacionales	35%	Febrero - Diciembre de 2024	En el primer trimestre desde la Gestión Social se lograron desarrollar 5 eventos: 2 tertulias socio ambientales con una participación de 64 personas, la tercera versión de la Juntanza por el Agua con una participación de 318 personas, un festival Gastronómico y del emprendimiento desarrollado el domingo 10 de marzo con la participación de 318 personas, evento de economía circular y participación juvenil con la participación de 643 personas. Se han desarrollado 5 reuniones con aliados estratégicos como: Pro Aburra Norte, Mesa Educativa conformada por los rectores y coordinadores de 8 Instituciones Educativas y la Escuela de Trabajo San José, y con los administradores de algunas Unidades Residenciales del AID de la PTAR Aguas Claras.	La acción continúa en seguimiento
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Motivar a la participación al evento anual de rendición pública de cuentas en Aguas del Atrato	4 Piezas comunicacionales en medios corporativos y redes sociales de Aguas del Atrato.	0%	Octubre, Noviembre 2024	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	La acción continúa en seguimiento
	3.2	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas de Aguas del Atrato	Una (1) consulta realizada y tabulada.	0%	Febrero - Diciembre de 2024	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	La acción continúa en seguimiento

Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio.	Una (1) evaluación de resultados de la encuesta de percepción	0%	Diciembre de 2024	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	La acción continúa en seguimiento
	4.2	Balance de la rendición de cuentas	Un (1) documento con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso de rendición de cuentas	0%	Diciembre de 2024	Las gestiones requeridas para el evento, se realizan durante el último trimestre del año, razón por la cual no se presentan avances durante el presente seguimiento	La acción continúa en seguimiento
Componente 4: Atención al Ciudadano							
Subcomponente	Actividades		Meta	Producto			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Reuniones de seguimiento con la Dirección del proyecto	Cuatro (4) reuniones	25%	Febrero - Diciembre de 2024	Se adjunta acta de reunion trimestral con la Dirección del Proyecto-	La acción continúa en seguimiento
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Indicador que permita medir el desempeño de los canales de atención	Once (11) mediciones	35%	Febrero - Diciembre de 2024	Desde atención al cliente, se realizó la solicitud al profesional y encargado de la página web de la empresa para la implementación de una encuesta que pueda medir el desempeño de los canales de atención, el profesional responsable de la pagina web hizo la solicitud al contratista del desarrollo de la encuesta para que fuera publicada en la página y obtener los resultados. a la fecha esta solicitud esta en proceso de desarrollo por parte del contratista.	La acción continúa en seguimiento
	2.2	Indicador sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Once(11) mediciones	33%	Febrero - Diciembre de 2024	A la fecha se cuenta con un sistema Digiturismo que permite medir tiempo de espera, tiempo de atención y cantidad de usuarios atendidos, este indicador se encuentra publicado en la página web de la empresa, Se adjuntan archivos en PDF, ya que no se encuentran publicado en la página web de la empresa.	La acción continúa en seguimiento
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer competencias (capacitaciones) en la protección de datos personales y la atención al	Dos (2) capacitaciones	0%	Junio y Diciembre de 2024	Capacitaciones programadas para realizarse en el segundo semestre de 2024	La acción continúa en seguimiento
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Implementar un formato de apoyo para la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal (interacción con los ciudadanos).	Un (1) formato	100%	Febrero de 2024	En la sala de atención se encuentra impreso formato para el apoyo a los usuarios en la recepción de PQRs	Cumplimiento de la acción propuesta
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana (Encuesta de satisfacción)	Una (1) encuesta	0%	Julio - Diciembre de 2024	Encuesta de satisfacción programada para realizarse en el segundo semestre de 2024	La acción continúa en seguimiento
Componente 5: Transparencia y acceso a la información							
Subcomponente	Actividades		Meta	Producto			
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Dos (2) actualizaciones	0%	Junio y Diciembre de 2024	Actualizaciones programadas a realizarse en el mes de Junio y diciembre de 2024	La acción continúa en seguimiento
	1.2	Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Actividad permanente	20%	Febrero - Diciembre de 2024	Se migró la página web en marzo de 2024 del sistema operativo DNN a Adobe Experience, iniciando un proceso de re diseño y actualización el cual se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Proceso actual.	La acción continúa en seguimiento
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dando cumplimiento a las directrices del Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 (capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva)	100% de las solicitudes atendidas	33%	Febrero - Diciembre de 2024	Se han gestinado 10 de solicitudes de información pública – transparencia pasiva), a las cuales se les ha dado respuesta en los tiempos definidos para ello	Accion de seguimiento continuo
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3	Actualizar los instrumentos de gestión • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información	Una (1) actuación de los instrumentos de gestión (o cuando se generen cambios representativos)	0%	Julio de 2024	Actividad programada a realizarse en el mes de julio de 2024	La acción continúa en seguimiento
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web de Aguas Nacionales	Tres (3) revisiones donde se actualice la información y se verifiquen y se corrijan los enlaces rotos	20%	Abril de 2024 Agosto de 2024 Diciembre de 2024	Se migró la página web en marzo de 2024 del sistema operativo DNN a Adobe Experience, iniciando un proceso de re diseño y actualización el cual se realiza diariamente para evidenciar información disponible y reponer datos que se hayan podido perder en la migración. Se realiza primera Revisión en marzo de 2024	La acción continúa en seguimiento
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5	Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Tres (3) publicaciones de informe de solicitudes de acceso a información	33%	Abril de 2024 Agosto de 2024 Diciembre de 2024	Se realiza la publicación del informe correspondiente al periodo establecido-	La acción continúa en seguimiento