

# DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN

Entidad		AGUAS REGIONALES EPH S.A. E.S.P.		2022		21/01/2022		
Vigencia		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción		Responsable		
Fecha publicación		Actividades		Meta o producto		Fecha programada		
Subcomponente/proceso		Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente/proceso 1		Política de Administración de Riesgos		La Política aprobada en Aguas Regionales por Junta Directiva desde 2014, tiene un desarrollo a través lineamientos y metodologías para para la Gestión Integral de Riesgos que toman como referente estándares normativos y mejores prácticas.		Planeación Aguas Regionales EPH		
Subcomponente/proceso 2		Publicación de Mapa de riesgos de corrupción 2022 en página Web		Mapa de riesgos de corrupción publicado en página Web		Planeación Aguas Regionales EPH		
Subcomponente/proceso 3		Presentación de la matriz de riesgos actualizada a jefes de área y gerencia.		Registro en acta de comité		Planeación Aguas Regionales EPH		
Subcomponente/proceso 4		Monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de planeación, de acuerdo a las denuncias registradas en el canal oficial y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.		Monitoreo y revisión cuatrimestral del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al Informe de línea ética.		Planeación		
Subcomponente/proceso 5		Realizar seguimiento a las actividades formuladas en este Plan en las fechas estipuladas en la norma.		Seguimiento e Informe cuatrimestral al plan anticorrupción		Auditoría		
Subcomponente		Componente 3: Rendición de cuentas		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente 1		Publicar en medios digitales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por Aguas Regionales en sus programas, proyectos e iniciativas		2 boletines de prensa sobre proyectos (Cuartimestre 2 y 3) 1 Video de gestión de 2021 (1er cuatrimestre) 3 Boletines Aguas Regionales (1 por cuatrimestre)		Área de comunicaciones		
Subcomponente 2		Publicar en la página web de la empresa el informe de sostenibilidad 2021		Informe publicado en página web de Aguas Regionales		Área de Comunicaciones y Planeación		
Subcomponente 3		Generar espacios de diálogo para recibir cuentas a entes gubernamentales y la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional.		10 Espacios de diálogo (4 en cuatrimestre 2 y 6 en cuatrimestre 3)		Gestión Social		
Subcomponente 4		Sensibilizar por grupo de interés interno a través de contenidos digitales, que contribuyan a la cultura de rendición de cuentas		Socialización en un espacio de 90 minutos siendo parte de 17 temas sobre la importancia de la rendición de cuentas.		Área de Comunicaciones		
Subcomponente 5		Evaluar el espacio de rendición de cuentas en sitio web		Resultados de encuesta de percepción del evento derivación principal cargada en forma.		Planeación y Social		
Subcomponente		Componente 4: Atención al ciudadano		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente 1		Seguimiento desde la alta gerencia al proceso de gestión comercial		1 comité comercial con gerencia por cuatrimestre (3 comité en el año)		Gestión operativa y Comercial - Operaciones		
Subcomponente 2		Ejecución plan comercial		3 Informes por cuatrimestre (9 informes en el año)		Gestión operativa y Comercial - Operaciones		
Subcomponente 3		Publicación de indicadores comerciales de los canales de atención telefónica y presencial en página web		3 Publicaciones de informe con indicadores comerciales por cuatrimestre (9 total en el año)		Gestión operativa y Comercial - Operaciones		
Subcomponente 4		Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión		A través de 2 encuentros (charlas/cuadración) -Entrenar habilidades de adaptación al cambio y sentido de pertenencia 70% del personal. (Cuartimestre 1) -Entrenar habilidades de tiempo y persuasión para el 90% personal conformado área comercial y social. (Cuartimestre 1).		Área Comercial Gestión Humana		
Subcomponente 5		Informes PQR		2 publicaciones cuatrimestrales en medios de comunicación internos reflejando la interacción del componente identidad del direccionamiento estratégico.		Área Comercial		
Subcomponente 6		Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos.		3 informes de seguimiento PQR cuatrimestral publicados en la página web.		Área Comercial		
Subcomponente 7		Satisfacción de los ciudadanos en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad		Reporte y análisis de indicador de quejas y reclamos en plataforma Satisfy Impact (3 reportes por cuatrimestre)		Área Comercial		
Subcomponente 8		Encuentro con red de líderes		1 Informe de satisfacción de los canales de atención cuatrimestral		Área Comercial		
Subcomponente 9		Cacerana Aguas Regionales Tocha tu puerta		10 encuentros en el año (2 en el primer cuatrimestre, 4 en el segundo cuatrimestre y 4 en el tercer cuatrimestre)		Gestión Social		
Subcomponente 10		Cacerana Aguas Regionales Tocha tu puerta		12 Caceranas (2 en el primer cuatrimestre, 5 en el segundo y 5 en el tercero)		Gestión Social		
Subcomponente		Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente 1		Verificación de información publicada en página de datos abiertos y de ser necesario actualizar la información.		Extracto del informe de avance del proceso de gestión documental que reporte el estado de la información registrada en datos abiertos. 1 Informe por cuatrimestre.		Gestión Documental		
Subcomponente 2		Promover la importancia de publicar la información de manera oportuna en el portal web corporativo atendiendo los lineamientos de Gobierno Digital		1 Boletín de prensa segundo cuatrimestre 1 mesa gráfica en un resumen semanal en el tercer cuatrimestre		Área de comunicaciones		
Subcomponente 3		Seguimiento al estado de actualización de la información publicada en la página web de acuerdo al esquema de publicación de la información definido por la empresa.		1 Informe cuatrimestral del balance del estado la publicación de la información.		Área de comunicaciones		
Subcomponente 4		Publicación de la Información contractual de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014		1 correo electrónico por cuatrimestre con el comparativo de información de internet contrastado vs la información publicada en la página del SECOP.		Compras y Logística		
Subcomponente 5		Socialización de los instrumentos de gestión de la información.		Reunión o socialización con el personal administrativo en el segundo cuatrimestre. - Índice de información clasificada y/o reservada - Registro de activos de información de la entidad - Esquema de publicación de la información.		Gestión Documental		
Subcomponente 6		Avance de implementación del programa de Gestión Documental		Informe del programa de gestión documental. 1 informe por cuatrimestre.		Gestión Documental		
Subcomponente 7		Escuela de líderes		70 personas certificadas (30 en el segundo cuatrimestre y 40 en el tercero)		Gestión Social		
Subcomponente 8		Visitas casa a casa (con protocolo de bioseguridad)		3200 Visitas casa a casa que permitan a todo tipo de persona acceder a la información que la empresa quiere dar a conocer comercial, social, operativo y ambiental. Primer cuatrimestre 400, cuatrimestre 2 (1400) y en el cuatrimestre 3 (1400).		Gestión Social		
Subcomponente 9		Informe de solicitudes registradas en la plataforma de seguimiento documental		Extracto del Informe de gestión documental donde se evidencian las solicitudes de acceso a la información y número de solicitudes con respuesta positiva.		Gestión Documental		
Subcomponente		Componente 6: Iniciativa Adicionales		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente		Actividades		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente		Componente 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente		Nombre de la entidad:		AGUAS REGIONALES EPH S.A. E.S.P		Responsable		
Subcomponente		Sector Administrativo:		SPO		Responsable		
Subcomponente		Departamento:		Antioquia		Responsable		
Subcomponente		Municipio:		Aparícuti, Turbo, Campa, Chigorodó, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetran y Olaya		Responsable		
Subcomponente		Fecha de Publicación:		21/01/2022		Responsable		
NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BNEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	FIN
Orientación para habilitar trámites por canales de adopción y virtual	Administrativa	Disponer de personal para orientar a los usuarios para habilitar trámites por canales de adopción y virtual	Actualmente existen los canales virtuales y adopción y no son utilizados por el 100% de los usuarios.	Fortalecer el uso de los canales mencionados	Reducir tiempos de espera en oficina.	Gestión Operativa y Comercial	1/03/2022	1/08/2022

# DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN