

DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN

Entidad		AGUAS REGIONALES EPH S.A. E.S.P.						
Vigencia		2022						
Fecha publicación		21/01/2022						
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente/proceso		Actividades		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente/proceso 1		Política de Administración de Riesgos		Política de Administración de Riesgos		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		Actividades		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente 1		Información de calidad y en lenguaje comprensible		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 (Cuatrimestre 2 y 3) 1 Video de gestión de 2021 (1er cuatrimestre) 3 Boletines Aguas Regionales (1 por cuatrimestre)		
Subcomponente 2		Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones		Generar espacios de diálogo para recibir cuentas a entes gubernamentales y la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional.		Informe publicado en página web de Aguas Regionales 10 Espacios de diálogo (4 en cuatrimestre 2 y 6 en cuatrimestre 3)		
Subcomponente 3		Incentivos para mejorar la cultura de la rendición y petición de cuentas		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.		
Subcomponente 4		Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		Evaluar el espacio de rendición de cuenta en sitio web		Resultados de encuesta de percepción del evento derivación principal cargada en forma.		
Subcomponente		Actividades		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente 1		Estructura administrativa y direccionamiento estratégico		Ejecución plan comercial		1 comité comercial con gerencia por cuatrimestre (3 comité en el año) 3 Informes por cuatrimestre (9 informes en el año)		
Subcomponente 2		Fortalecimiento de los canales de atención		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)		
Subcomponente 3		Talentos humanos		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. (Cuatrimestre 1) *Entrenar habilidades de tiempo y persuasión para el 90% personal conformado área comercial y social. (Cuatrimestre 3).		
Subcomponente 4		Normativo y procedimental		Informes PQR		2 publicaciones cuatrimestrales en medios de comunicación internos reflejando la interacción del componente identidad del direccionamiento estratégico. 3 informes de seguimiento PQR cuatrimestral publicados en la página web.		
Subcomponente 5		Relacionamiento con ciudadano		Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos. Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. Encuentro con red de líderes		Reporte y análisis de indicador de quejas y reclamos en plataforma Sólido Impacto (3 reportes por cuatrimestre) 1 Informe de satisfacción de los canales de atención cuatrimestral 10 encuentros en el año (2 en el primer cuatrimestre, 4 en el segundo cuatrimestre y 4 en el tercer cuatrimestre)		
Subcomponente		Actividades		Meta o producto		Responsable		
Subcomponente 1		Líneas de Transparencia Activa		Verificación de información publicada en página de datos abiertos y de ser necesario actualizar la información.		1 Informe por cuatrimestre		
Subcomponente 2		Líneas de Transparencia Pasiva		Publicación de la información contractual de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014		1 Informe cuatrimestral del balance del estado la publicación de la información. 1 como electrónico por cuatrimestre con el comparativo de información de internet contrastado vs la información publicada en la página del SECOP.		
Subcomponente 3		Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información		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 - Expediente de publicación de la información.		
Subcomponente 4		Criterio Diferencial de Accesibilidad		Visitas casa a casa (con protocolo de bioseguridad)		70 personas certificadas (30 en el segundo cuatrimestre y 40 en el tercero) 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).		
Subcomponente 5		Monitoreo del Acceso a la Información Pública		Informe de solicitudes registradas en la plataforma de seguimiento documental.		Estracto del Informe de gestión documental donde se evidencian las solicitudes de acceso a la información y número de solicitudes con respuesta positiva.		
Subcomponente		Actividades		Meta o producto		Responsable		
Componente 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES								
Nombre de la entidad:		AGUAS REGIONALES EPH S.A. E.S.P						
Sector Administrativo:		SPO						
Departamento:		Antioquia						
Municipio:		Apartado, Turbo, Campa, Chipirobí, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetran y Olaya						
Fecha de Publicación:		21/01/2022						
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 INICIO d6/mes/a	FIN d6/mes/a
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