


# VERSIÓN FINAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
		Entidad: <b>AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.</b> Vigencia: <b>2022</b> Fecha publicación: <b>31/01/2022</b>			
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1. Revisión de Política de Gestión Integral de Riesgos.	Corso electrónico con la unidad de gestión de riesgos EPM en referencia a actualización o modificación de la política por parte del Grupo.	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuart trimestre 3	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Publicación de Mapa de riesgos de corrupción 2022 en página Web.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en página Web.	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuart trimestre 1	
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1. Presentación de la matriz de riesgos de corrupción actualizada a jefes de área y gerencia.	Registro en acta de comité	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuart trimestre 2	
	3.2. Divulgación de Política Gestión de Riesgos	1 Infograma publicado internamente y en página web	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuart trimestre 2	
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1. Monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de planeación, de acuerdo a las denuncias registradas en el canal oficial y a su vez del caso. Asesorar haciendo públicos los cambios.	Monitoreo y revisión cuatrimestral del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al Informe de línea ética.	Planeación	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1. Realizar seguimiento a las actividades formuladas en este Plan de acuerdo a las fechas estipuladas en la norma.	Seguimiento e Informe cuatrimestral al plan anticorrupción	Auditoría	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Publicar en medios digitales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por Aguas Regionales en sus programas, proyectos e iniciativas	2 boletines de prensa sobre proyectos (Cuart trimestre 2 y 3) 1 Video de gestión de 2021 (primer cuatrimestre) 3 Boletines Noticias Regionales (1 por cuatrimestre)	Área de comunicaciones	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
	1.2. 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	Cuart trimestre 1	
Subcomponente 2 Diseño de diálogos con la ciudadanía y sus organizaciones	2. Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a entes gubernamentales y a 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	Cuart trimestre 2 y 3	
Subcomponente 3 Incentivos para mejorar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3. Sensibilizar al grupo de interés interno a través de contenidos digitales, que contribuyan a la cultura de rendición de cuentas	Socialización en un espacio sobre la importancia de la rendición de cuentas.	Área de Comunicaciones	Cuart trimestre 1	
Subcomponente 4 Evaluación y reafirmación a la gestión institucional	4. Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio	Evaluaciones de 3 aspectos rendidores de cuenta	Planeación y Social	Cuart trimestre 2 y 3	
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Desempeño estratégico	1.1. 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	Cuart trimestre 1, 2 y 3.	
	1.2. Ejecución plan comercial	3 informes por cuatrimestre (9 informes en el año)	Gestión operativa y Comercial - Operaciones	Cuart trimestre 1, 2 y 3.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2. 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	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Subcomponente 3 Talento Humano	3. Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicios y gestión	A través de 3 encuentros (charlas/ capacitación) * Enfocado en habilidades de adaptación al cambio y sentido de pertenencia. - el 70% de todo el personal de la empresa. (Cuart trimestre 1) * Enfocado en habilidades de lenguaje y persuasión, para el 95% personal del área comercial y social. (Cuart trimestre 2). 2 publicaciones cuatrimestrales en medios de comunicación internos reflejando la interacción del componente identidad del direccionamiento estratégico.	Área Comercial Gestión humana	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Subcomponente 4 Normativa y procedimental	4.1. Informes PQR	3 Informes de seguimiento PQR cuatrimestral publicados en la página web.	Área Comercial	Cuart trimestre 1, 2 y 3.	
	4.2. Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos	Reporte y análisis de indicador de quejas y reclamos en plataforma Spólar Impact (3 reportes por cuatrimestre)	Área Comercial	Cuart trimestre 1, 2 y 3.	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1. Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	1 Informe de satisfacción de los canales de atención	Área Comercial	Cuart trimestre 1, 2 y 3.	
	5.2. Encuentro con red de líderes	10 encuentros en el año (2 en el primer cuatrimestre, 4 en el segundo cuatrimestre y 4 en el tercer cuatrimestre)	Gestión Social	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
	5.3. Caravanas Aguas Regionales Toca tu puerta	12 Caravanas (2 en el primer cuatrimestre, 5 en el segundo y 5 en el tercero)	Gestión Social	Trimestre 2, 3 y 4	
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Verificación de información publicada en página de datos abiertos y de ser necesario actualizar la información.	Extracto del Informe de avances del proceso de gestión documental que reporte el estado de la información registrada en datos abiertos. 1 Informe por cuatrimestre.	Gestión Documental	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
	1.2. Promover la importancia de publicar la información de manera oportuna en el portal web cooperativo atendiendo los lineamientos de Gobierno Digital.	1 Boletín de prensa segundo cuatrimestre 1 pieza gráfica en un resumen semanal en el tercer cuatrimestre	Área de comunicaciones	Cuart trimestre 2 y 3	
	1.3. 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 de la publicación de la información.	Área de comunicaciones	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Subcomponente 2 Lineamiento de Transparencia Pasiva	2. Publicación de la Información contractual de acuerdo al establecido en la ley 1712 de 2014	1 correo electrónico por cuatrimestre con el comparativo de información de interés ciudadano o la información publicada en la página del SECOF.	Compras y Logística	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. 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 no reservada - Registro de activos de información de la entidad - Esquema de publicación de la información	Gestión Documental	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
	3.2. Avance de implementación del programa de Gestión Documental	Informe del programa de gestión documental. 1 Informe por cuatrimestre.	Gestión Documental	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Subcomponente 4 Criterio de Accesibilidad	4.1. Escuela de líderes	50 personas certificadas (20 en el segundo cuatrimestre y 30 en el tercero)	Gestión Social	Cuart trimestre 2 y 3	
	4.2. Visitas casa a casa (con protocolo de bioseguridad)	3000 Visitas casa a casa que permitan a todo tipo de personas acceder a la información que la empresa quiere dar a conocer (comercial, social, operativa y ambiental). Primer cuatrimestre 400, segundo cuatrimestre 1400 y en el tercer cuatrimestre 1600.	Gestión Social	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5. Informe de solicitudes registradas en la plataforma de seguimiento documental.	Extracto del Informe de gestión documental donde se evidencien las solicitudes de acceso a la información y número de solicitudes con respuesta asociada. (1 cuatrimestral)	Gestión Documental	Cuart trimestre 1, 2 y 3	
Componente 6. Iniciativa Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Componente 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Nombre de la entidad: **AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.**  
 Sector Administrativo: **SDO**  
 Departamento: **Antioquia**  
 Municipio: **Aguafuente, Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetrán y Olaya**  
 Fecha de Publicación: **31/01/2022**

NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
Orientación para habilitar trámites por canales de recepción y virtual	Administrativa	Disponer de personal para orientar a los usuarios para habilitar trámites por canales de recepción y virtual	Actualmente existen los canales telefónicos y asignación no son utilizados y aprovechados en un 100% por los usuarios.	Fortalecer el uso de los canales de autogestión y virtual	Reducir tiempos de espera en oficina.	Gestión Operativa y Comercial	1/03/2022	1/08/2022

# VERSIÓN FINAL