

# FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## SEGUIMIENTO N° 1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.

Vigencia: I Cuatrimestre a 30 de abril de 2022

Fecha publicación: 13 de mayo de 2022

Seguimiento 1					
Fecha de seguimiento: 30 de abril de 2022					
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones	
<b>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	1	Revisión de la Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno		Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el tercer cuatrimestre 2022.	
	2.1	Publicación de Mapa de riesgos de corrupción 2022 en pagina Web		0,00 No se evidencia cumplimiento de la actividad.	
	3.1.	Presentación de la matriz de riesgos de corrupción actualizada a jefes de área y gerencia.		Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el segundo cuatrimestre 2022.	
	3.2.	Divulgación de Política Gestion de Riesgos		Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el segundo cuatrimestre 2022.	
	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 si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Informe de monitoreo y revisión del primer cuatrimestre del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al informe de línea ética.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido para su cumplimiento: Se realizó informe de seguimiento y monitoreo de la matriz de riesgos de corrupción, para el primer cuatrimestre; el cual contiene el análisis del reporte de la línea ética contacto transparente.
	5.1.	Realizar seguimiento a las actividades formuladas en este Plan de acuerdo a las fechas estipuladas en la norma.	Primer seguimiento e Informe cuatrimestral al plan anticorrupción	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido para su cumplimiento: Se realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por parte de área de Auditoría y se publica el 13 de mayo de 2022.
<b>2. Estrategia de Racionalización de Trámites</b>	1	Disponer de personal para orientar a los usuarios para habilitar trámites por canales de autogestión y virtual		Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para ser cumplida en el mes de agosto.	
	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	Publicaciones en la pagina web de noticias, resumen de las semanas y boletines de gotas regionales.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se realizaron publicaciones de noticias relacionadas con la empresa en la pagina web. Tambien se compartió resúmenes semanales y boletines de gotas regionales mediante correo electrónico y mensajes de WhatsApp. Se publicó video informe de gestión en redes sociales.
	1.2.	Publicar en la pagina web de la empresa el informe de sostenibilidad 2021	Informe de sostenibilidad publicado en pagina web de Aguas Regionales	100	Cumplido: Se cuenta con informe de sostenibilidad de la vigencia 2021 publicado en la pagina Web

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones	
<b>3. Rendición de Cuentas</b>	2	Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a entes gubernamentales y la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional.		Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el segundo y tercer cuatrimestre 2022.	
	3	Sensibilizar al grupo de interés interno a través de contenidos digitales, que contribuyan a la cultura de rendición de cuentas	0,00	No se evidencia cumplimiento de la actividad.	
	4	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio		Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el segundo y tercer cuatrimestre 2022.	
<b>4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>	1,1	Seguimiento desde la alta gerencia al proceso de gestion comercial	0,00	Se encuentra dentro del plazo establecido: No se evidencia cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre.	
	1,2	Ejecucion plan comercial	Informes comerciales de enero, febrero y marzo.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se observa informes de la gestión comercial de los meses de enero, febrero y marzo; el cual contiene la gestión de la Región de Occidente y Región de Urabá.
	2	Publicación de indicadores comerciales de los canales de atención telefónica y presencial en pagina web	Informes de indicadres comerciales de enero, febrero y marzo.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se observa informes de indicadores comerciales a gestión comercial de los meses de enero, febrero y marzo; el cual contiene gestión de las Región de Occidente y Región de Urabá.
	3	Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión	Capacitaciones: Experiencia con el usuario, y resolución de conflictos, con participación de la dependencia comercial y social.	25,00	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se realizó capacitación; adaptación al cambio, para un cumplimiento total de participación de funcionarios objetivos de un 52% y se realizaron 2 publicaciones en medios digitales de campañas de estrategia, principios y valores de la Empresa. Es importante reforzar la estrategia que permita la asistencia del 100% de las dependencias establecidas a participar en las capacitaciones..
	4.1	Informes PQR	Informes de seguimiento a PQR de enero, febrero y marzo, publicados en la pagina web.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se cuenta con informes de PQR de los meses de enero, febrero y marzo publicados en la pagina web de Aguas Regionales; los cuales contienen gestión de la Región de Occidente y Región de Urabá.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones
	4.2 Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos	Reporte y análisis de indicador de quejas y reclamos en plataforma Spider Impacto.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se cuenta con informe de seguimiento a indicadores de quejas y reclamos, generado con la información contenida en el "reporte y análisis de indicador de quejas y reclamos en plataforma Spider Impacto", en el cual se puede evidenciar el cumplimiento de los indicadores de quejas y reclamos.
	5.1 Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Informe de satisfacción de los canales de atención.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se observa informes de P.Q.R de los meses de enero, febrero y marzo publicados en la pagina web de Aguas Regionales; el cual contiene gestión de la Región de Occidente y Región de Urabá.
	5.2 Encuentro con red de líderes	Cinco (5) encuentros con líderes.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se realizaron 2 encuentro de lideres realizados en los meses de abril. En los cuales se tocaron temas relacionados con Desarrollo Local y planeación Territorial y Liderazgo consiente
	5.3 Caravana Aguas Regionales Toca tu puerta		0,00	Se encuentra dentro del plazo establecido: No se evidencia cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre.
<b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.</b>	1,1 Verificación de información publicada en página de datos abiertos y de ser necesario actualizar la información.		0,00	Se encuentra dentro del plazo establecido: No se evidencia cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre.
	1,2 Promover la importancia de publicar la información de manera oportuna en el portal web corporativo atendiendo los lineamientos de Gobierno Digital			Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el segundo y tercer cuatrimestre 2022
	1,3 Seguimiento al estado de actualización de la información publicada en la pagina web de acuerdo al esquema de publicacion de la información definido por la empresa.		0,00	Se encuentra dentro del plazo establecido: No se evidencia cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre.
	2 Publicación de la Información contractual de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014	1 correo electrónico con el comparativo de información de intranet contratos vs la información publicada en la pagina del SECOP.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se observa correo electrónico, el cual contiene comparativo de los contratos constituidos y publicados en la pagina web de Aguas Regionales y la información publicada en el SECOP.
	3,1 Socialización de los instrumentos de gestión de la información.			Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el segundo cuatrimestre 2022
	3,2 Avance de implementación del programa de Gestión Documental	Informe del programa de gestión documental con corte al mes de marzo.	0,00	Se encuentra dentro del plazo establecido: No se evidencia cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre.
	4,1 Escuela de líderes			Se encuentra dentro del plazo establecido: La actividad esta programada para el segundo y tercer cuatrimestre 2022

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones
	4,2	Visitas casa a casa (con protocolo de bioseguridad)	828 Visitas casa a casa, entregando información comercial y ambiental.	26	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se observan 828 visitas realizadas, superando la meta establecida para el primer cuatrimestre la cual era de 400 visitas. Lo cual representa un avance del 26% para toda la actividad que esta establecida para toda la vigencia 2022
	5	Informe de solicitudes registradas en la plataforma de seguimiento documental	Informe de las solicitudes de acceso a la información y numero de solicitudes con respuesta asociada.	0,00	Se encuentra dentro del plazo establecido: No se evidencia cumplimiento de la actividad para el primer cuatrimestre.
<b>Realizado por:</b>	<b>Cargo:</b> Auditor <b>Nombre:</b> Durbis Elena Ayazo Peñata				
<b>Aprobado por:</b>	<b>Cargo:</b> Auditor <b>Nombre:</b> Durbis Elena Ayazo Peñata				