

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SEGUIMIENTO N° 2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: II Cuatrimestre a 30 de agosto de 2022

Fecha publicación: 14 de septiembre de 2022

Seguimiento 2

Fecha de seguimiento: 30 de agosto de 2022

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones	
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	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	Publicación de Mapa de riesgos de corrupción 2022 en pagina Web	100.00	Cumplido: Se cuenta con matriz de riesgos de corrupción publicada en la pagina Web
	3.1.	Presentación de la matriz de riesgos de corrupción actualizada a jefes de área y gerencia.		0.00	No se evidencia cumplimiento de la actividad.
	3.2.	Divulgación de Política Gestion de Riesgos		0.00	No se evidencia cumplimiento de la actividad.
	4.1.	Monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de planeacion, 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 segundo cuatrimestre del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al informe de línea ética.	66.66	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 segundo cuatrimestre; el cual contiene el análisis del reporte de la línea ética contacto transparente.

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones
	5.1.	Realizar seguimiento a las actividades formuladas en este Plan de acuerdo a las fechas estipuladas en la norma.	Segundo seguimiento e Informe cuatrimestral al plan anticorrupción	66.66	Se encuentra dentro del plazo establecido para su cumplimiento: Se realiza segundo seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por parte del área de Auditoría y se publica el 14 de septiembre de 2022.
2. Estrategia de Racionalización de Trámites	1	Disponer de personal para orientar a los usuarios para habilitar trámites por canales de autogestión y virtual		0.00	No se evidencia cumplimiento de la actividad.
3. Rendición de Cuentas	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.	66.66	Se evidencian 3 boletines de Gotas Regionales Junio, julio y agosto: tambien se puede evidenciar la publicacion en pagina web de boletines de prensa relacionados con proyectos de la empresa.
	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
	2	Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a entes gubernamentales y la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional.	Participación de Aguas Regionales en espacios de interacción con entes gubernamentales, publicados en boletin gotas regionales número 6 de junio de 2022, boletin temas destacados de la semana número 12 de 2022,boletin temas destacados de la semana número 9 de 2022, y boletin temas destacados de la semana número 22 de 2022.	40	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se obtuvo cumplimiento del 40% de la actividad, deido a que no se tuvieron que cancelar actividdeas por motivos de orden publico.
	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.

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones
	4	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio		0.00	No se evidencia cumplimiento de la actividad.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	1.1	Seguimiento desde la alta gerencia al proceso de gestión comercial	Se realizaron los comités comercial con miembros de junta y gerencia los meses de mayo, junio, julio y agosto.	66.66	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se evidencia la realización de comités de seguimiento a la gestión comercial en comité comercial con presencia del gerente y miembros de junta directiva.
	1.2	Ejecución plan comercial	Informes comerciales de mayo, junio y julio	66.66	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se evidencia generación de informes correspondientes a los meses de mayo, junio y julio.
	2	Publicación de indicadores comerciales de los canales de atención telefónica y presencial en página web	Informes de indicadores comerciales de mayo, junio y julio.	66.66	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se observa informes de indicadores comerciales a gestión comercial de los meses de mayo, junio y julio; 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.	75.00	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se verificó que solo asistió el 75% del personal previsto y que además el espacio aun no ha terminado, debió dividirse en dos sesiones, también se evidenció que, de 24 personas que debían asistir del área social y comercial solo asistieron 18.
	4.1	Informes PQR	Informes de seguimiento a PQR de mayo, junio y julio, publicados en la página web.	66.66	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se cuenta con informes de PQR de los meses de mayo, junio y julio publicados en la página 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 Impact.	66.66	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 Impact", 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.	66.66	Se encuentra dentro del plazo establecido: se tienen publicado en la pagina web los informes correspondientes a satisfaccion de canales de atencion a los usuarios con periodicidad mensual.
	5.2	Encuentro con red de líderes	Siete (7) encuentros con líderes.	66.66	Se encuentra dentro del plazo establecido: se evidencias 7 encuentros de lideres, 3 encuentros de forma presencial y 4 encuentros de forma virtual en los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto.
	5.3	Caravana Aguas Regionales Toca tu puerta	Cinco (5) caravanas Aguas Regionales toca a tu puerta.	50.00	Se encuentra dentro del plazo establecido: se han realizado 5 caravanas Aguas Regionales toca tu puerta en los municipios: Apartadó, Turbo, San Jerónimo, Chigorodó, Santa Fe de Antioquia.
	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 informacion registrada en datos abiertos.	33,33	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se evidencia en el informe de gestion documental, que se realizo actualizacion en 6 series de datos en la pagina de datos abiertos.
	1.2	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	50.00	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se evidencia en la pagina web la publicacion del boletin de prensa relacionado con la importancia de realizar la publicacion de la informacion de forma oportuna.
	1.3	Seguimiento al estado de actualizacion de la información publicada en la pagina web de acuerdo al esquema de publicacion de la información definido por la empresa.	Informe estado del esquema de publicación de información de Aguas Regionales	66,66	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se evidencia elaboración del informe estado del esquema de publicación de información de Aguas Regionales con corte al mes de agosto de 2022.

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	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.	66.66	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	Socializacion de los instrumentos de gestion de la informacion.		0.00	No se evidencia cumplimiento de la actividad.
	3.2	Avance de implementación del programa de Gestión Documental	Informe del programa de gestión documental con corte al mes de agosto.	66,66	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se verificó la elaboracion del informe de gestion documental con corte al mes de agosto de 2022
	4.1	Escuela de líderes	35 lideres certificados	70.00	Se encuentra dentro del plazo establecido: Al cierre del segundo cuatrimestre se tienen certificados 35 lideres, 30 personas certificadas en el Distrito de Turbo y otras 5 corresponden al municipio de Carepa.
	4.2	Visitas casa a casa (con procolo de bioseguridad)	1.972 Visitas casa a casa, entregando información comercial y ambiental.	62.00	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se han realizado 1.972 visitas puerta a puerta, con las que se sensibiliza frente al uso eficiente del agua, el cuidado de los medidores, el uso legal y seguro, conocimiento de la factura y el proyecto AMI en Sucre.
	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.	66,66	Se encuentra dentro del plazo establecido: Se evidencia en el informe de gestion documental, que se realizo seguimiento a las solicitudes que ingresan a la empresa, punto 7 del informe.
Realizado por:	Cargo: Auditor Nombre: Argel Moreno Gazabon				
Aprobado por:	Cargo: Auditor Nombre: Durbis Elena Ayazo Peñaata				