

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SEGUIMIENTO N° 3 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: III Cuatrimestre a 30 de diciembre de 2022

Fecha publicación: 16 de enero de 2023

Seguimiento 3

Fecha de seguimiento: 30 de diciembre 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	0,00	No se evidencia cumplimiento de la actividad.	
	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	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.	Socialización en el comité de gerencia.	100	Se evidencia que se realizó socialización en el mes de diciembre en el comité de gerencia.
	3.2.	Divulgación de Política Gestion de Riesgos	Publicación de la política de riesgos solo a nivel interno	50	Se evidencia solo un avance del 50% de la actividad, se observa publicación de la política de riesgos solo a nivel interno, no se publico en la pagina web.
	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 de los cuatrimestre del Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo al informe de línea ética.	100	Se realizó informe de seguimiento y monitoreo de la matriz de riesgos de corrupción, para los cuatrimestres; 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.	Seguimientos e Informes cuatrimestrales al plan anticorrupción	100	Se realizan todos los seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por parte del área de Auditoría y se publican.
2. Estrategia de Racionalización de Trámites	1	Disponer de personal para orientar a los usuarios para habilitar trámites por canales de autogestión y virtual	Clientes autogestionados	100	Se tiene un promedio del 60% de que los clientes lograron ser gestionados a través de la orientación impartida.

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones
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.	100	Se evidencia, generación de boletines de Gotas Regionales. Además de publicación 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	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 boletines gotas regionales y boletines temas destacados de la semana	90	Se observa cumplimiento de la actividad en un 90%. Se cuenta con registro de participación de Aguas Regionales en espacios de interacción con entes gubernamentales y líderes, publicados en boletines gotas regionales y boletines temas destacados de la semana.
	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	Una evaluación de un espacio de rendición.	33,33	Se observa cumplimiento de la actividad en un 33,3%, teniendo en cuenta que se realizo 1 evaluación de un espacio de rendición.
	1,1	Seguimiento desde la alta gerencia al proceso de gestión comercial	Comités comerciales con miembros de junta y gerencia.	100	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 por cuatrimestres.	100	Se evidencia generación de informes comerciales por cuatrimestres.
	2	Publicación de indicadores comerciales de los canales de atención telefónica y presencial en pagina web	Informes de indicadores comerciales	67	Se observa informes de indicadores comerciales a gestión comercial de cuatrimestres 1 y 2.
	3	Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión	Publicación de boletines que contiene la divulgación de valores y principios.	56	Se realizó la publicación de dos boletines que contiene la divulgación de valores y principios:
	4.1	Informes PQR	Informes de seguimiento a PQR.	67	Se observa informes de P.Q.R comerciales de cuatrimestres 1 y 2.

Componente	Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Observaciones
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	4.2	Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos	Reporte y análisis de indicador de quejas y reclamos en plataforma Spider Impact.	89	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. Excepto el mes de noviembre, el cual no se realizó dentro del tiempo estipulado, por temas de la contingencia por ciberataque al grupo EPM, solo hasta finales de diciembre se tuvo acceso al aplicativo utilizado para el reporte de reclamaciones.
	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Informe de satisfacción de los canales de atención.	67	Se tienen publicados en la página web los informes correspondientes a satisfacción de canales de atención a los usuarios de los cuatrimestres 1 y 2.
	5,2	Encuentro con red de líderes	Encuentros con líderes.	100	Se evidencian 10 encuentros de líderes, encuentros de forma presencial y de forma virtual en la vigencia 2022.
	5,3	Caravana Aguas Regionales Toca tu puerta	Caravanas Aguas Regionales toca a tu puerta.	100	Se han realizado 12 caravanas Aguas Regionales toca tu puerta en los municipios: Apartadó, Turbo, San Jerónimo, Chigorodó, Santa Fe de Antioquia, Carepa, Mutatá y otros.
	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.	67	Se evidencia en el informe de gestión documental, que se realizó actualización en 6 series de datos en la página de datos abiertos, en el 2 y 3 cuatrimestre..
	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 1 pieza gráfica	100	Se evidencia en la página web la publicación del boletín de prensa y pieza gráfica, relacionados con la importancia de realizar la publicación de la información de forma oportuna.
	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.	Informe estado del esquema de publicación de información de Aguas Regionales	66,66	Se evidencia elaboración del informe estado del esquema de publicación de información de Aguas Regionales.

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	Correo electrónico con el comparativo de información de intranet contratos vs la información publicada en la página del SECOP.	100	Se observa correo electrónico, el cual contiene comparativo de los contratos constituidos y publicados en la página web de Aguas Regionales y la información publicada en el SECOP.
	3,1	Socialización de los instrumentos de gestión de la información.	Socialización del Índice de Información Clasificada y/o Reservada	33,33	Socialización del Índice de Información Clasificada y/o Reservada, con una participación de 46 empleados.
	3,2	Avance de implementación del programa de Gestión Documental	Informe del programa de gestión documental.	100	Se verificó la elaboración del informe de gestión documental para los cuatrimestres 1, 2 y 3. Aunque el informe del cuatrimestre 1 fue elaborado en el mes de mayo.
	4,1	Escuela de líderes	35 líderes certificados	100	Se certificaron un total de 65 líderes para la vigencia 2022
	4,2	Visitas casa a casa (con protocolo de bioseguridad)	Visitas casa a casa, entregando información comercial y ambiental.	96	Se realizaron un total de 3.079 visitas, lo que genera un cumplimiento del 96%
	5	Informe de solicitudes registradas en la plataforma de seguimiento documental	Informe de las solicitudes de acceso a la información y número de solicitudes con respuesta asociada.	100	Se verificó la elaboración del informe de gestión documental para los cuatrimestres 2 y 3. Aunque el informe del cuatrimestre 1 fue elaborado en el mes de mayo.
Realizado por:	Cargo: Auditor Nombre: Argel Moreno Gazabon				
Aprobado por:	Cargo: Auditor Nombre: Durbis Elena Ayazo Peñata				