

# VERSIÓN FINAL

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad  
Virencia  
Fecha publicación

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.  
2023  
31/01/2023

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	Política de Gestión Integral de Riesgos.	No se plantean actividades, ya que la política y sus gías están definidas.	Junta directiva	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Publicación de Mapa de riesgos de corrupción en página Web	Mapa de riesgos de corrupción publicado en página Web	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuatrimestre 1
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1.	Encuesta de percepción de riesgos de corrupción	Encuesta a una muestra de 50 personas de la empresa para conocer la percepción frente los riesgos catalogados como altos.	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuatrimestre 3
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de planeación	Actualización de la matriz de riesgos de corrupción por parte de dueños de procesos.	Planeación	Cuatrimestre 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	Cuatrimestre 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 la página web de la empresa los resultados de la gestión 2022	1 Informe de sostenibilidad publicado en página web de Aguas Regionales	Área de Comunicaciones y Planeación	Cuatrimestre 1
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a entes gubernamentales y la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional.	1 Video de gestión de 2022	Gestión Social Planeación	Cuatrimestre 1,2 y 3
Subcomponente 3 Incentivos para motivar 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	1 Infografía sobre la importancia de la rendición de cuentas.	Área de Comunicaciones	Cuatrimestre 1
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Evaluar el evento central de rendición de cuentas	Evaluaciones del espacio de rendición a una muestra de 25 personas	Planeación	Cuatrimestre 2
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Seguimiento desde la alta gerencia al proceso de gestión comercial	Acta de comité comercial con gerencia en cuatrimestre 1 y 3.	Gestión operativa y Comercial - Operaciones	Cuatrimestre 1 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	Cuatrimestre 1,2 y 3
Subcomponente 3 Talento Humano	3	Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión	Certificados de Participación en curso de lenguaje claro por parte de profesionales comerciales, apoyo en campo del proceso comercial	Área Comercial Gestión Humana	Cuatrimestre 2y 3
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar divulgación sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	2 piezas graficas publicadas en los medios de redes sociales	Área Comercial	Cuatrimestre 2 y 3.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Socialización de la guía de caracterización de grupos de valor a personal comercial, social, operativo y comunicaciones.	Lista de asistencia a socialización	Area social	Cuatrimestre 2
	5.2	Encuentro con red de líderes	7 encuentros en el año (3 en el segundo cuatrimestre y 4 en el tercer cuatrimestre)	Gestión Social	Cuatrimestre 1,2 y 3
	5.3	Caravana Aguas Regionales Toca tu puerta	7 Caravanas (2 en el primer cuatrimestre, 2 en el segundo y 3 en el tercero)	Gestión Social	Cuatrimestre 1,2 y 3
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 en cuatrimestre 2 y 3.	Gestión Documental	Cuatrimestre 2 y 3
	1.2	Socialización de optimización del portal web corporativo atendiendo los lineamientos de Gobierno Digital.	Presentación donde se evidencien los cambios ante el comité de gerencia.	Comunicaciones	Cuatrimestre 3
	1.3	Actualización del esquema de publicación en el portal web	1 documento de esquema de publicación de la información actualizado.	Area de comunicaciones	Cuatrimestre 2
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Publicación de la Información contractual de acuerdo a lo establecido en la ley 1712 de 2014	1 correo electrónico por cuatrimestre con el comparativo de información de intranet contratos vs la información publicada en la página del SECOP.	Compras y Logística	Cuatrimestre 1,2 y 3
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Socialización de los instrumentos de gestión de la información.	Socialización dirigida al personal administrativo acerca del "Registro de activos de información de la entidad"	Gestión Documental	Cuatrimestre 1
	3.2	Avance de implementación del programa de Gestión Documental	Informe del programa de gestión documental. 2 informes (1 cuatrimestre 2 y 1 cuatrimestre 3). Conformar Semillero Infantil de Liderazgo en los municipios de Turbo, Carepa, Apartadó y San Jerónimo con 80 niños.	Gestión Documental	Cuatrimestre 2 y 3
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Conformar Semillero Infantil de Liderazgo	Extracto del informe de gestión documental donde se evidencian las solicitudes de acceso a la información y numero de solicitudes con respuesta asociada. (1 cuatrimestral)	Gestión Social	Cuatrimestre 2
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de solicitudes registradas en la plataforma de seguimiento documental		Gestión Documental	Cuatrimestre 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: SPD  
Departamento: Antioquia  
Municipio: Apartadó, Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, San  
Fecha de Publicación: 31/01/2023

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	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN
							INICIO dd/mm/aa
Orientación para habilitar trámites por canales de autogestión y virtual	Administrativo	Realizar campañas de comunicación para dar a conocer la herramienta a los usuarios.	Actualmente existe el chat Virtual EMA el cual incorporo nuevos trámites y consultas sobre servicios públicos, el cual debe ser más utilizado por los usuarios.	Fortalecer el uso del Chat EMA asesora virtual	Reducir tiempos de espera en oficina, por menor afluencia de los usuarios en las mismas al utilizar el chat virtual.	Gestión Operativa y Comercial	29/09/2023