

# VERSIÓN BORRADOR

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad  
Vigencia  
Fecha publicación

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.  
2024  
2024/01/31

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.	1 Infografía de la política de Gestión Integral de Riesgos	Planeación	Cuatrimestre 2
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 Consultas y divulgación	3.1.	Pieza gráfica publicada en medios internos para cada uno de los 3 riesgos más valorados como presentes en ARE según encuesta 2023	1 Pieza gráfica para divulgar un riesgo en cada cuatrimestre.	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuatrimestre 1, 2 y 3.
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de planeación	Actualización de valoración la matriz de riesgos de corrupción por parte del equipo de Gestión Integral de Riesgos.	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 2023	1 Informe de sostenibilidad publicado en página web de Aguas Regionales 1 Video de gestión de 2023	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 través de un ejercicio participativo y bidireccional.	1 Espacio de dialogo por cuatrimestre	Gestión Social Planeación	Cuatrimestre 1, 2 y 3
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	4 Piezas graficas de expectativa enviada en medios digitales externos e internos asociado al evento centro de rendición de cuenta	Planeación	Cuatrimestre 1
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Autoevaluación del cumplimiento del cronograma del rendición de cuentas.	Documento con verificación de cumplimiento de cada actividad del cronograma	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 comite comercial con gerencia en cuatrimestre 1 y 3.	Área Comercial	Cuatrimestre 1 y 3.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2	Realizar divulgación en las redes sociales de los canales de atención a los usuarios	Realizar 3 publicaciones de los canales de atención al cliente, en el cuatrimestre 1 y 3	Área Comercial y Área de comunicaciones	Cuatrimestre 1 y 3
Subcomponente 3 Talento Humano	3	Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión	Capacitación en servicio al cliente a personal con interacción directa con clientes y usuarios: * 2 Aux. administrativo - Gerencia * 3 Aux. procesos - GI * 28 Equipo comercial - profesional, Líder, auxiliares y ayudantes * 45 Personal operativo en campos: ayudantes y oficiales Entregable: Listados de Asistencia	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 y Área de comunicaciones	Cuatrimestre 2 y 3.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Socialización de la guía de caracterización de grupos de valor a personal del equipo de comunicaciones.	Lista de asistencia a socialización	Área social	Cuatrimestre 2
	5.2	Encuentro con red de líderes	7 encuentros en el año (2 en primer cuatrimestre, 2 en segundo cuatrimestre y 3 en el tercer cuatrimestre)	Gestión Social	Cuatrimestre 1, 2 y 3
	5.3	Caravana Aguas Regionales Toca tu puerta	6 caravanas (1 en el primer cuatrimestre, 2 en el segundo y 3 en el tercero)	Gestión Social	Cuatrimestre 1, 2 y 3
5.4	Café para Conversar y Aprender (Encuentro)	6 (2 cada cuatrimestre)	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 1, 2 y 3.	Gestión Documental	Cuatrimestre 1, 2 y 3
	1.2	Actualización del esquema de publicación en el portal web	Documento de esquema de publicación de la información actualizado. 1 Archivo de excel con el seguimiento actualizado cuatrimestre 1, 2 y 3.	Gestión Documental	Cuatrimestre 1, 2 y 3
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 suscritos vs la información publicada en el SEOP II -bajo el módulo "Régimen Especial" sin Oferta	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.	Plan de capacitaciones y spartes: Socialización formato unico inventario documental, Índice deinformación clasificada y/o reservada y reintroducción gestión documental (1 cuatrimestre), Socialización Esquema de publicación de la información (2 cuatrimestre), Socialización TRD - Transferencia Documental, Socialización importancia de herramientas: archivística (2 cuatrimestre)	Gestión Documental	Cuatrimestre 1, 2 y 3
	3.2	Avance de implementación del programa de Gestión Documental	Informe del programa de gestión documental. 1 Informe en cuatrimestre 1, 2 y 3.	Gestión Documental	Cuatrimestre 1, 2 y 3
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Conformar Semillero Infantil de Liderazgo	Conformar Semillero Infantil de Liderazgo en los municipios de Turbo, Carepa, Apartadó y Sopetrán con 80 niños.	Gestión Social	Cuatrimestre 2
	4.2	Implementación estrategia adulto mayor - "Cultivando Saberes"	Implementación de la estrategia en los municipios de Apartadó, Chigorodó, San Jerónimo y Mutatá (4 grupos)	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	Extracto del Informe de gestión documental donde se evidencian las solicitudes de acceso a la información y número de solicitudes con respuesta asociada. 1 Informe en cuatrimestre 1, 2 y 3.	Gestión Documental	Cuatrimestre 1, 2 y 3
Componente 6: Iniciativa Adicional					
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:  
Sector Administrativo:  
Departamento:  
Municipio:  
Fecha de Publicación:

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P  
SPO  
Antioquia  
Apartadó, Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetrán y Olaya  
23/01/2024

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
Matriz de Financiación	Administrativo	Seguimiento a la aplicación de la reducción de requisitos en la matriz de financiación de usuarios.	Actualmente se realiza ajuste a la matriz de financiación para el municipio de Apartadó, buscando facilitar a los usuarios la comparabilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado	Flexibilizar requisitos de financiación para el municipio de Apartadó, buscando facilitar a los usuarios de Apartadó	Facilitar la comparabilidad a los servicios de acueducto y alcantarillado	Gestión Operativa y Comercial	2024/03/31

VERSIÓN BORRADOR