

VERSIÓN FINAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad
Vigencia
Fecha publicación

AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.
2025
2025/01/30

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	Socialización Política de Gestión Integral de Riesgos	Socialización de la política de riesgos en el comité de control interno	Planeación	Cuatrimestre 3
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Publicación de Mapa de riesgos de corrupción en página web	Mapa de riesgos de corrupción publicado en página Web	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuatrimestre 2
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3	Piezas gráficas publicadas en medios internos sobre el plan anticorrupción	1 pieza gráfica	Planeación Aguas Regionales EPM	Cuatrimestre 2
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4	Monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización de valoración de la matriz de riesgos de corrupción por parte del equipo de Gestión Integral de Riesgos.	Planeación	Cuatrimestre 3
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5	Realizar seguimiento a las actividades formuladas en este Plan de acuerdo a las fechas estipuladas en la norma.	Seguimiento y publicación del Informe cuatrimestral al plan anticorrupción (1 por cuatrimestre)	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	Publicar en la página web de la empresa los resultados de la gestión 2024	1 Informe de sostenibilidad publicado en página web de Aguas Regionales	Área de Comunicaciones y Planeación	Cuatrimestre 2
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a través de un ejercicio participativo y bidireccional.	1 Espacio de diálogo por cuatrimestre	Gestión Social Planeación	Cuatrimestre 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	2 Piezas graficas enviadas en medios digitales externos o internos asociado al evento central de rendición de cuenta	Planeación	Cuatrimestre 2
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Evaluación del espacio de rendición	Resultados de 10 encuestas de percepción	Planeación	Cuatrimestre 2
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1	Seguimiento desde la alta gerencia al proceso de gestión comercial	Acta de comité 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 respecto a los canales de atención al cliente, 1 en primer cuatrimestre y 2 en tercer cuatrimestre.	Área Comercial y Área de comunicaciones	Cuatrimestre 1 y 3
Subcomponente 3 Talento Humano	3	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de Aguas Regionales EPM.	Charla de Empatía y Diversidad: que promueva la comprensión y respeto hacia las diferencias culturales, de género, edad, etc. Público objetivo: empleados Aguas Regionales EPM. Meta: 405 Entregable: Listados de Asistencia	Área Comercial Gestión Humana	Cuatrimestre 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 (1 pieza por cuatrimestre)	Área Comercial y Área de comunicaciones	Cuatrimestre 2 y 3.
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Área Comercial	Cuatrimestre 1, 2 y 3.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuentro con red de líderes	5 encuentros en el año (1 en primer cuatrimestre, 2 en segundo cuatrimestre y 2 en el tercer cuatrimestre)	Gestión Social	Cuatrimestre 1,2 y 3
	5.2	Caravana Aguas Regionales Toca tu puerta	6 caravanas (1 en el primer cuatrimestre, 3 en el segundo y 2 en el tercero)	Gestión Social	Cuatrimestre 1,2 y 3
	5.3	Café para Conversar y Aprender (Encuentros)	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	Seguimiento al esquema de publicación en el portal web	Extracto del informe que reporte el estado del Esquema de Publicación de la Información. 1 informe en cuatrimestre 1, 2 y 3.	Gestión Documental	Cuatrimestre 1,2 y 3
	1.3	Publicación del plan de compras para la vigencia 2025	Plan de Compras vigencia 2025 en PDF, publicado en el portal web de Aguas Regionales EPM	Compras y Logística	Cuatrimestre 1
	1.4	Publicación de la Información contractual de acuerdo con lo establecido en la ley 1712 de 2014	1 correo electrónico por cuatrimestre con el comparativo de información de intranet y Te Cuento con los contratos suscritos vs la información publicada en el SECOP II, bajo el módulo "Regímenes Especial" sin Oferta	Compras y Logística	Cuatrimestre 1,2 y 3
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública en los términos establecidos en la ley	1 informe por cuatrimestre del seguimiento a solicitudes entrantes.	Gestión documental	Cuatrimestre 1,2 y 3
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización continua, en la pagina web de Aguas Regionales EPM S.A.E.S.P. de los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley (1712 de 2014) y el decreto 1519 de 2020 y las normas asociadas en el PGD de la entidad. • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información • El Índice de Información Clasificada y Reservada	1 correo electrónico por cuatrimestre confirmando si hubo cambios en los instrumentos para la gestión de información de la empresa y de haberlos mencionarlos.	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 Superón 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 gestion documental donde se evidencian las solicitudes de acceso a la información y numero de solicitudes con respuesta asociada. 1 informe en cuatrimestre 1, 2 y 3.	Gestión Documental	Cuatrimestre 1,2 y 3
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: SPO
Departamento: Antioquia
Municipio: Apartadó, Turbo, Carepa, Chigorodó, Mutatá, Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo, Sopetran y Olaya
Fecha de Publicación: 30/01/2025

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	FIN dd/mm/aa
Conexión a los servicios públicos	Tecnológica	Respuesta y/o notificación por medios electrónicos	El usuario del servicio o su delegado radica la solicitud presentando el formulario debidamente diligenciado de forma presencial en los puntos de atención para su radicación.	Virtualización del trámite Conexión a los servicios públicos, para que los ciudadanos puedan directamente desde el portal WEB de Empresas Públicas de Medellín efectuar la solicitud.	Mejora en el proceso administrativo. Proceso más ágil y estandarizados.	Gestión Operativa y Comercial	03/02/2025	19/12/2025

VERSIÓN FINAL