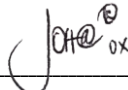


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Aguas del Oriente
Vigencia:	Cuatrimstre III - 2020
Fecha publicación:	18/01/2021

Seguimiento III					
Fecha seguimiento:	31 de diciembre de 2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Meta Establecida	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar las políticas de "gestión integral de riesgo" Adoptar Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno	Política de gestión integral de riesgos y Política de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el soborno adoptadas e implementadas.	100%	100%	Si bien las políticas ya fueron adoptadas por la entidad, se realizara una revisión de las mismas para ratificar su validez en la actualidad o realizar los ajustes que se deriven de dicha revisión.
	Revisar y actualizar el Mapa de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción actualizada	0%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2021.
	Presentar matriz actualizada de riesgos de corrupción en Junta Directiva	Mapa de riesgos de corrupción socializada en Junta Directiva	0%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2021.
	Divulgar y publicar en la página web de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción socializada y publicada.	0%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2021.
	Definir revisiones periódicas del Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento semestral	0%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2021.
	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en los trabajos de auditoría planeados	Evaluaciones de Auditoria	100%	100%	La Gerencia Auditoría Soporte realiza evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a la Gestión de Riesgos de Corrupción. Además, realiza publicación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Factibilidad, disponibilidad y conexión de servicios públicos para proyectos de construcción	Para la recepción de solicitudes de factibilidad, disponibilidad y conexión, se tienen dispuestos dos puntos de recepción, la sede administrativa y las oficinas de atención al cliente de EPM. En la sede administrativa se reciben únicamente las solicitudes realizadas para proyectos de construcción, las cuales son revisadas y verificadas en cuanto a completitud de información. Luego de esta validación son remitidas a la oficina de atención de EPM, donde se realiza una segunda verificación (Igual a la primera), para luego proceder a radicar la solicitud	100%	100%	Se realizó ajuste de la acción contenida en el componente de Racionalización de Trámites y se firmó Acta de transacción entre la filial y EPM.

Estrategia de Rendición de Cuentas	Revisar el lenguaje de la información que se genera para la rendición de la cuenta	Información revisada y depurada por cada responsable para consolidación	100%	100%	Se elaboró el informe de sostenibilidad 2019 y el mismo se encuentra publicado en la página web de la entidad. Enlace web: http://www.grupo-epm.com/site/Portals/11/Informe%20sostenibilidad%20Agua%20del%20Oriente%202018%20FINAL.pdf?ver=2019-09-12-094728-640
	Identificar los espacios de diálogo y los grupos de interés en los que la entidad rendirá cuentas	Cronograma con actividades definidas de acuerdo con cada grupo y los espacios de dialogo necesarios.	100%	100%	Se realizó divulgación del informe de sostenibilidad en la asamblea de accionistas , así como en Junta Directiva de la Filial y en el Concejo Municipal en el mes de agosto.
	Identificar los espacios de diálogo y los grupos de interés en los que la entidad rendirá cuentas		100%	100%	
	Ejecutar actividades de educación al cliente donde se incluyan temas de interés relacionados con la rendición de la cuenta	Programas de actividades de educación al cliente definidos. Comprobantes de realización y asistencia a las capacitaciones.	30%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá reformularse e incluirse en el plan que se defina para el año 2021. Por motivos de la cuarentena por COVID-19 la capacitación presencial no se ha podido realizar. La información se encuentra en la web.
	Recopilar recomendaciones y sugerencias de los diferentes grupos de interés sobre las actividades de rendición de la cuenta	Recomendaciones, buenas prácticas y estrategias documentadas y con acciones incorporadas en la estrategia	0%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá reformularse e incluirse en el plan que se defina para el año 2021
	Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas		0%	100%	
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Revisar los procesos asociados al relacionamiento y atención al cliente/usuario/ciudadano, para identificar oportunidades de mejora	Procesos revisados. Implementar acciones de mejora propuestas si aplica.	100%	100%	La continuidad de la gestión de los canales de atención se realizó mediante la renovación del acta de transacción que se tiene con Operación Comercial de EPM, quienes atienden las PQRS que sean interpuestas en relación con Aguas del Oriente..
	Diagnosticar y formular acciones para fortalecer los medios, espacios o escenarios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Documentación del diagnóstico y conclusiones.	0%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá reformularse e incluirse en el plan que se defina para el año 2021
	Incorporar acciones en los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención	Seguimiento periódico del Indicador comportamiento PQRS	100%	100%	Se realiza seguimiento de manera mensual a las PQRS mediante el seguimiento al nivel de quejas para cada uno de los servicios y procesos comerciales de Aguas del Oriente, indicador establecido en el Cuadro de Mando Integral (CMI).
	Solicitar a EPM capacitación/reinducción para quienes están en la oficina de atención al cliente, en temas orientados a aspectos comerciales y de servicio al cliente	Cronograma de capacitación / reinducción definido.	67%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá reformularse e incluirse en el plan que se defina para el año 2021. Mediante el acta suscrita entre la filial y EPM se da capacitación para la persona encargada y se realiza seguimiento periodico
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Plan de relacionamiento definido y en ejecución	100%	100%	Mediante el acta suscrita entre la filial y EPM se realiza informe de caracterización a los usuarios y se brindan los mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad

Transparencia y acceso a la información	Diagnosticar el nivel de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, en lo referente a "Ley de Transparencia y acceso a la información"	Diagnóstico realizado. Definición de plan de acción para cerrar brechas	0%	100%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Gestionar las solicitudes de información acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015	0%	100%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	Realizar Diagnóstico de la Gestión Documental y verificar la alineación con la gestión definida para el grupo EPM	Diagnóstico realizado y conclusiones.	0%	100%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
	Desarrollar la gestión de información a través de los siguientes instrumentos: El Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Información documentada y publicada en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial.	0%	100%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre.
Seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2020, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 				
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____				