



Aguas Nacionales

Grupo **epm**

Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano Componente Rendición de Cuentas

Contenido

1. **Introducción**
2. **Marco Legal**
3. **Contenido temático**
4. **Estrategia de participación**
 - **Información**
 - **Diálogo**
 - **Incentivos**
5. **Objetivos**
 1. **Alcance**
6. **Plan de acción**
7. **Medios de comunicación y canales de atención**

Introducción

La rendición de cuentas obedece a la necesidad de mejorar la transparencia del sector público colombiano y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño y la gestión de las entidades públicas, la responsabilidad por la gestión realizada ante los ciudadanos y la petición de cuentas en ejercicio del control social.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. La rendición de cuentas se convierte entonces en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado.

“Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”.¹ 1. Documento Conpes 3654 de 2010

Marco legal

La Corte Constitucional colombiana ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la Administración Pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que en una democracia participativa se tiene el derecho de acceder a la información.

Igual, la Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción establece obligaciones en cuanto a transparencia y acceso a la información pública, y señala que se deben adoptar las medidas que sean necesarias para aumentar la transparencia, es decir, que todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones, para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas. Documento Conpes 3654 de 2010

Contenido temático

El documento CONPES: este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. El énfasis es el plan de acción para lograr la coordinación entre entidades públicas y la unión de esfuerzos que actualmente se encuentran desarticulados, y propone también acciones concretas para incentivar la rendición de cuentas tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos. La Política de Comunicación de EPM: “La comunicación en EPM tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia del Grupo EPM.” Alineación con la estrategia del Grupo EPM: fortalecer las relaciones y las comunicaciones con los grupos de interés. En este caso con todos los ciudadanos.

Estrategia de participación

Los componentes de la rendición de cuentas son la información, el diálogo y los incentivos.



Información: establece como principio el derecho de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones, medios de comunicación y/o entidades de control. Para dar cumplimiento a este componente se debe garantizar y facilitar el acceso a la información a través de los diferentes medios empleados por la organización.



Diálogo: se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas mantienen una relación cercana y de cara a cara con la comunidad para dar a conocer información relevante sobre proyectos, procesos y actividades relacionadas con su gestión.



Incentivos: consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, capacitaciones o acciones de



Fuente: elaboración DEPP - DNP

Objetivo del plan

Dar a conocer el componente de rendición de cuentas para que se entienda como una actividad permanente que busca mejorar la transparencia y la eficiencia de la empresa (proyectos) y fortalecer las relaciones entre la institución – dueño - y la comunidad.

Objetivos específicos

- Brindar a los diferentes grupos de interés información clara y oportuna sobre la gestión que la empresa realiza.
- Alinear el plan de rendición de cuentas con la estrategia de Gobierno en línea para facilitar el acceso a la información. Alcance Grupos de interés internos y externos del Grupo EPM

Alcance

Grupos de interés internos y externos del Grupo EPM

Medios de comunicación propios

Para Aguas Nacionales EPM es vital que la comunidad y todos los interesados estén enterados de los avances de las obras por medio de los canales oficiales de la empresa. Estos son

- **Portal Aguas Nacionales EPM** www.aguasnacionalesepm.com
- Asistencia a espacios de **rendición**: Concejo del Municipio de Bello y Concejo del Municipio de Medellín.
- **Asistencia a mesas ambientales.**
- **Visitas a las obras**: Protocolo de visita / Visitas de los entes de control y demás interesados.

Medios de comunicación de apoyo de Grupo

En EPM se tiene a disposición de la comunidad los medios de comunicación a través de los cuales podrán enterarse de las noticias, proyectos, programas y todo lo relacionado con la gestión ambiental, social y pública de las empresas del Grupo EPM. Es por esto que Aguas Nacionales EPM se beneficia de estos medios para informar a sus comunidades los avances de los proyectos que lidera.

Programas de televisión

- Camino al barrio www.caminoalbarrio.tv
- **Programa de radio** www.aloepm.com.co
- Aló EPM
- Informe de Sostenibilidad Aguas Nacionales EPM
- **Boletín de prensa**. Apoyo en la gestión y la divulgación.
- **Redes sociales**

Medios de comunicación desde los proyectos

Para Aguas Nacionales EPM es vital que la comunidad y todos los interesados estén enterados de los avances de las obras. Por lo anterior se generan algunos espacios y medios que dan cuenta del Cómo vamos en los proyectos. En los proyectos este se enmarca en el programa de Gestión social y ambiental, dentro del componente Comunicación y participación.

Medios de los proyectos

- Boletín Otra Mirada
- Micro videos de avance
- Infografía del proceso del proyecto
- Reuniones de avance
- Socializaciones
- Mesas ambientales

Canales de atención al ciudadano

Oficinas de atención al cliente Área Metropolitana y Municipios

- Línea de Contacto (57-4) 3804444
- Contacto Transparente : contactotransparente@epm.com.co
Línea de atención 1 8000 522955 o en el aplicativo ubicado en el Portal www.aguasnacionalesepm.com
- BuzonCorporativo@aguasnacionalesepm.com

Otros mecanismos .

- Reuniones comunitarias.
- Talleres con la comunidad
- Oficina de atención al ciudadano del proyecto Ptar Bello



Canales de atención al ciudadano

Proyecto Aguas del Atrato

Lugar: Departamento del Chocó / Municipio Quibdó

Sede administrativa: Loma de Cabí, Barrio Niño Jesús

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 5:00 p.m.

Teléfono: (4) 672 41 47 - (4) 672 52 02 - (4) 672 41 81

Sede Comercial - Atención Clientes y centro de pago:
Carrera 3 No. 29 - 55 - Barrio Cristo Rey

Contacto: servicioalcliente@aguasdelatrato.com





Medios de comunicación

- **Programa de radio**

Entre Aguas

- **Boletín de prensa:** Cambios en la prestación de los servicios.

- **Videos testimoniales** de avance

- **Redes sociales**



@aguasdelatrato



@aguasdelatrato.com



3122137668

Medios y espacios de comunicación propios

Para Aguas Nacionales EPM y su proyecto **Aguas del Atrato** es vital que la comunidad y todos los interesados estén enterados de los avances de las obras por en la ciudad de Quibdó, por medio de los canales oficiales de la empresa.

- **Portal Aguas Nacionales EPM** www.aguasnacionalesepm.com y www.aguasdelaatrato.com/
- Asistencia a espacios de rendición convocados por la Alcaldía y otras entidades.
- **Asistencia a mesas ambientales.**
- **Visitas a las obras.**
- Informe de Sostenibilidad Aguas Nacionales EPM [capitulo RSE](#)



Medios y espacios de comunicación propios

- Contacto Transparente :
contactotransparente@epm.com.co

Línea de atención 1 8000 522955 o en el aplicativo ubicado en el Portal www.aguasnacionalesepm.com

- BuzonCorporativo@aguasnacionalesepm.com

Otros mecanismos .

- Reuniones comunitarias.
- Talleres con la comunidad
- Reuniones de avance
- Socializaciones
- Mesas ambientales



Canales de atención al ciudadano

Proyecto Planta de tratamiento de aguas residuales Bello

Lugar: Municipio de Bello – Antioquia

Contratista: Consorcio HHA

Sede administrativa: Diagonal 52 No. 20 - 11. Interior 195

Teléfonos: 453 10 25 – 453 11 56 - 453 12 18

Horario de atención: Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m.
y de 2:00p.m a 5:00 p.m.

Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Atención a la Comunidad:

Tel: 4814420 / **Cel:** 3004096875

Correo electrónico: gestion.social@consorciohha.co

Caseta de atención: Viernes 230 pm



Canales de atención al ciudadano

Proyecto Ramales Colectores

Grupo 1

Lugar: Municipio de Medellín y Bello – Antioquia

Contratista: Consorcio APCA Mejía Acevedo S&E CIA

Sede administrativa: Barrio Madera – Bello

Atención a la Comunidad:

Tel: 4646444 o al Cel: 310 4314333

Correo hernanvasquez@mejiaacevedo.com

Grupo 2

Lugar: Municipio de Medellín y Bello – Antioquia

Contratista: Consorcio APCA Colectores ARE

Sede administrativa: Cabañitas - Bello

Atención a la Comunidad:

Tel: 463 11 89 o al celular Cel: 310 4611840

Correo: cjaramillo@andinadeconstrucciones.com

Gracias !

