

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Vigencia	Aguas Nacionales EPM 2018
Fecha publicación	ene-18

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1 Política de Administración de Riesgos	La política aprobada por la junta directiva, tiene un desarrollo a través de la guía metodológica para la gestión integral de riesgos a	Junta Directiva	Aprobada el 2 de diciembre de 2014 Acta No. 143 de Junta Directiva
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM	Última publicación - 30 de enero de 2018
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgación a grupos de interés del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de Aguas Nacionales EPM.	Divulgación por la página web	Planeación - comunicaciones	Febrero - Junio de 2018
	3.2 Presentación a la Junta Directiva	Divulgación del mapa de riesgos anticorrupción	Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM	De acuerdo con la agenda típica de la JD
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4 Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos anticorrupción por parte de los dueños de los procesos y si es del caso, ajustarlo haciéndolo públicos los cambios	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente	Planeación - Ingeniería de Riesgos de EPM	De acuerdo con la programación de las revisiones de los procesos
Subcomponente 5 Seguimiento	5 Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos anticorrupción	Informe de seguimiento	Auditoría Interna	De acuerdo con el plan anual de auditoría
Componente 2: Estrategia Antitramites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1.1 Revisión de los trámites, OPA y servicios asociados identificados en la vigencia anterior	Identificación de los trámites y OPAS existentes	Comercial	30/06/2018
	1.2 Registro de los trámites OPA y servicios en el SUIIT	Trámites y OPA publicados en el SUIIT	Comercial	30/06/2018
Subcomponente 2 Priorización de trámite	2.1 Revisión de trámites y OPA (analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo).	Trámites y OPAs priorizados	Comercial	30/06/2018
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3.1 Diseño de formularios para adelantar trámites (reducción de tiempos, ampliación de canales, estandarización de trámites o formularios).	Formularios para trámites y OPAs	Comercial	30/06/2018
	3.2 Ampliación de puntos de atención	Punto de atención en ciudadela MIA	Comercial	31/12/2018
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 Producir contenidos actualizados y oportunos para los diferentes grupos de interés (Página web).	Páginas web actualizadas con información de los proyectos	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2 Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que la empresa realiza (Rendición de cuentas)	Evento "Rendición Pública de cuentas con los diferentes grupos de interés"	Comunicaciones	Octubre - Diciembre de 2018
Subcomponente 3 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3 Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que la empresa realiza (reuniones)	Espacios de diálogo con la comunidad	Comunicaciones	Febrero - Diciembre de 2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4 Evaluación con los diferentes grupos de interés de la rendición de cuentas	Evaluación que permita mejorar la rendición de cuentas	Comunicaciones	Octubre - Diciembre de 2018
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1 Reuniones periódicas de seguimiento a los indicadores y las encuestas de satisfacción	Actas de reuniones con los compromisos adquiridos para mejorar la atención al ciudadano	Comercial	Febrero - Diciembre
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2 Acceso a la información: Publicar en las páginas web la información relevante. • Contrato de condiciones uniformes • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto Transparente	Documentación publicada en las páginas web	Comercial	Febrero - Diciembre
Subcomponente 3 Talento Humano	3 Fortalecer las competencias y la cultura de servicio a través de capacitaciones	Personal de servicio al cliente capacitado	Comercial	Julio - Diciembre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4 Documentación del procedimiento para atención de PQRs	Actualización del procedimiento	Comercial	Octubre - Diciembre
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5 Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	Encuesta de satisfacción	Comercial	Diciembre
Componente 5: Transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1 Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	Información actualizada en la web	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2 Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dando cumplimiento a las directrices del Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 (capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva)	Solicitudes de información pública atendidas dando cumplimiento a la normatividad aplicable	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3 Revisión de las páginas web como instrumento de publicación de la información	Páginas web en perfecto funcionamiento	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4 Revisión y ajuste de accesibilidad a las páginas web	Páginas web con mayor accesibilidad	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5 Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Informe de solicitudes de acceso a información	Planeación - Comunicaciones	Enero - Diciembre