



Aguas Nacionales

Grupo **epm**[®]

Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano

Rendición de cuentas

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 de Aguas Nacionales EPM

Alcance

Grupos de interés internos y externos de Aguas Nacionales 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.
- 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
- Informe de Sostenibilidad Aguas Nacionales EPM
- Boletín de presa, apoyo en la gestión y la divulgación.
- Redes sociales

Medios de comunicación desde los proyectos

Para Aguas Nacionales EPM es vital que la comunidad en general esté enterada de los avances de las obras. Por lo anterior se generan algunos espacios y medios que dan cuenta de cómo vamos en los proyectos.

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



3206517366

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.

- Portales 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 capítulo RSE



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



Gracias !

