

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA ABRIL	AVANCE AGOSTO	EVIDENCIA AGOSTO
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y socializar la Política del Sistema de Gestión del Riesgo frente al riesgo de corrupción.	Política del Sistema de Gestión de Riesgos de la Empresa revisada y socializada	Dirección de Planeación	30-jun-20	30%	Actividad en curso, actualmente se esta revisando la Política del Sistema de Gestión de Riesgos y será socializada en el tiempo establecido. La política se encuentra actualizada y socializada para el año 2019 para el año 2020 se difundirá de nuevo.	100%	Circular 87 de junio 30 de 2020
	1.2	Socializar la aplicación de la ley 1474 de 2011 o denominado estatuto anticorrupción con sus últimas actualizaciones normativas al interior de la Empresa.	Actividad de socialización con los proveedores, contratistas y trabajadores de la Empresa sobre las implicaciones de orden legal como consecuencia de incurrir en actos de corrupción, previa determinación de la temática efectuada por parte de Secretaría General.	Secretaría General	30-sep-20	50%	Mediante mesa de trabajo se acordó que a través del Subproceso de Normatividad y Regulación se va a realizar la socialización con los proveedores, contratistas y capacitación a trabajadores de la Empresa sobre las implicaciones de orden legal como consecuencia de incurrir en actos de corrupción. Debido a la dificultad de interactuar tanto con los proveedores y contratistas con los trabajadores por medida de aislamiento preventivo a causa la Emergencia Sanitaria, por lo cual se solicita aplazamiento para el cumplimiento de la presente actividad hasta el 30 de septiembre de 2020.	70%	se debe diseñar pieza que contenga aspectos relevantes de la actividad propuesta y se enviará a todos los correos y se realizará virtualmente con un experto en el tema a proveedores y empleados
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con todos los procesos de la Empresa	Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado y publicado para la vigencia 2020.	Secretaría General	30-sep-20	30%	Por parte de la Empresa, se ejecutó un Contrato de Consultoría No. 201 de 2019, con la firma KRC representante legal la doctora Yenith Linares, cuyo objeto fue Implementación del programa Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción para la Empresa AyA. La Dirección de Control Interno convocó el día 7 de mayo a una socialización sobre el resultado de la consultoría antes mencionada y se entregaron las matrices revisadas y las de nuevos riesgos identificados por cada Subproceso, concluyendo que como recomendación se aconseja unificar en el Sistema de Riesgo de la Empresa, en una sola matriz los riesgos de la Empresa con los riesgos de Fraude Soborno y Corrupción. La presente actividad no depende solo de Secretaría General, porque la decisión y gestión del sistema de riesgos depende del acompañamiento de la Dirección de Planeación, quien debe concertar con Control Interno la adopción de las nuevas matrices. Es preciso que se defina este aspecto inicial para continuar con la actividad, por lo cual se solicita aplazar hasta el 30 de septiembre de 2020.	70%	Se tiene programada mesa de trabajo entre Secretaría general y la Gerencia, para definir aspectos relevantes del Gobierno Corporativo, subproceso encargado de mapa de riesgo de corrupción.
3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción a los empleados y publico en general	Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 socializado en página web y memorando a colaboradores de la Empresa.	Secretaría General	30-dic-20	30%	Conforme a lo anterior, se solicita aplazar hasta 30 de septiembre de 2020 la presente actividad de socialización.	45%	
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2020.	Reporte cumplimiento Cuatrimestral de las Actividades planteadas para cada proceso en el Mapa de Riesgo de Corrupción 2020.	Dirección de Control Interno	31-dic-20	30%	Para la vigencia 2020, se tiene definida la realización de esta actividad con un profesional especializado quien además, se encuentra revisando todo el programa de prevención y canales de denuncias en el componente de fraude, corrupción y soborno.	70%	Socialización Mapa de Aseguramiento
	4.2	Adelantar gestiones tendientes a la adquisición de una herramienta tecnológica que permita gestionar los riesgos.	Herramienta tecnológica en producción.	Dirección de Planeación Dirección de TI	31-dic-20	20%	Para esta actividad, Se tienen definidos los requerimientos funcionales y técnicos; además se inició el estudio de sondeo de mercado. Proceso actualización Soft Expert: estudio de mercado: 22-05-2020 Contratación: 30-07-2020 Implementación: 1-8-2020 al 30-10-2020	50%	
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento y evaluación cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción 2020.	Informe de seguimiento publicados en la página web de la Empresa oportunamente.	Dirección de Control Interno	31-ene-21	10%	Esta actividad se llevará al Comité de Gerencia en la última sesión del mes de mayo de 2020.	40%	Se presenta en Comité de Gerencia en septiembre de 2020

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente o Proceso	Actividades		Meta o Producto (acción de racionalización)	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA	AVANCE AGOSTO	EVIDENCIA AGOSTO
1. Identificación de Trámites	1.1	Realizar mesa de trabajo para actualizar el inventario de los tramites que realizan los usuarios en la Empresa.	Inventario Actualizado	Subgerencia Comercial Subgerencia Técnica Dirección de TI	30-abr-20	100%	Teniendo en cuenta las medidas tomadas frente al COVID-19, Se realizaron mesas de trabajo entre las áreas encargadas, para identificar trámites por canales electrónicos que ayudarán a mejorar el servicio y recaudo. Adicionalmente en el portal web de la Empresa, se implementaron los siguientes trámites: diferido para estratos 456, pagos parciales, pagos diferidos, pagos con tarjeta de crédito.	100%	

2. Racionalización de Trámites	2.1	Desarrollar proyecto de software para la generación del certificado de vertimiento en línea.	Validación de los requerimientos con el área funcional.	Dirección de TI Subgerencia de operaciones	31-may-20	80%	Se adelantaron mesas de trabajo con el fin de verificar los requerimientos iniciales y si existen nuevas necesidades. Se definió el procedimiento para utilizar la firma digitalizada en el certificado remitido mediante SAIA.	100%	
			Diseño de la solución para el software de vertimientos.	Dirección de TI	30-sep-20	0%	No se ha adelantado esta labor, ya que es dependiente de otras.	10%	En proceso de ejecución.
	2.2	Generar certificado de Inscripción de proveedores en línea.	Generación del certificado de proveedores en línea.	Dirección de TI Subgerencia Financiera y Administrativa	30-sep-20	20%	No se ha realizado dado que se está pendiente del cambio necesario que realice el área de Tecnologías de la Información en la plataforma. Mientras tanto, la certificación se hace vía telefónica o por correo electrónico indicando que ya quedó inscrito como proveedor	80%	En proceso de ejecución.
	2.3	Actualizar los datos básicos del usuario (Nombre), a través de la página web de la Empresa.	Definir los requerimientos.	Dirección de TI Subgerencia Comercial	30-jun-20	20%	Con el web master de la Empresa se ha realizado el ejercicio de alistamiento. Es necesario efectuar ajustes para su debida implementación. La fecha se reprograma para el 28 de agosto de 2020.	80%	
			Revisión y validación de requerimientos técnicos y funcionales.	Dirección de TI	31-dic-20	20%	En proceso de ajuste y levantamiento de requerimientos.	50%	En etapa de preparación.
2.4	Implementar huella dactilar biométrica en los trámites adelantados por los usuarios de la Empresa.	Gestión de huella dactilar biométrica en el centro de servicios, acción que debe efectuarse ante la Registraduría Nacional.	Subgerencia Comercial	31-dic-20	0%	Se adelantó comunicación con la Registraduría Nacional del Estado Civil para conocer como funciona este proceso, pero ante la emergencia sanitaria decretada por la pandemia del COVID-19 no es posible adelantar este proceso aún, queda suspendido hasta que el Gobierno Nacional defina nuevos lineamientos en esta materia.	0%		

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA	AVANCE AGOSTO	EVIDENCIA AGOSTO	
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Implementar una estrategia anual para la Rendición de Cuentas de la Empresa	Plan de Rendición de cuentas aprobado por la Gerencia	Secretaria General Gerencia	30-sep-20	40%	Se solicita ampliación del plazo para 30 de julio de 2020 Se ha avanzado en la etapa de diagnóstico y se tiene un proyecto para la implementación de un Plan de Rendición de cuentas, se encuentra para presentación ante Oficina de Comunicaciones para los ajustes previos a la presentación para aprobación de la Gerencia .	100%	Estrategia definida y acordada por la Gerencia con el fin de llegar a todos los grupos de valor de la Empresa
	1.2	Realizar Convocatoria Pública al Evento de Rendición de Cuentas 2020, de acuerdo a la normatividad vigente.	Convocatoria Pública	Secretaria General Gerencia	31-dic-20	20%	Se está analizando en esta vigencia la normatividad aplicable con el objeto de programar la fecha de la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020.	20%	
	1.3	Consolidar información final de calidad de Rendición de Cuentas para la ciudadanía.	Informe Rendición de Cuentas	Secretaria General	31-dic-20	0%	Se elaborará listado para programar la consolidación de la información de acuerdo con los diferentes e los temas, aspectos y contenidos relevantes que la entidad debe comunicar y sobre los cuales se debe rendir cuentas.	0%	
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2020.	Audiencia Rendición de Cuentas	Secretaria General Gerencia	31-dic-20	0%	En proceso de preparación de contenidos.	0%	
	2.2	Generar espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor	Cinco (5) Espacios generados de diálogo con la ciudadanía.	Secretaría General Todas las áreas	31-dic-20	20%	Durante el primer cuatrimestre de 2020, se generaron espacios de diálogo con la comunidad del Parque Industrial el día 13 de marzo de 2020.	70%	El Gerente a propiciado diferentes espacios de interacción con los grupos de valor.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar reconocimiento público a través de la página web y otros canales para líderes, organizaciones, que realizan control social.	Reconocimientos públicos	Secretaria General Subgerencia Comercial	31-dic-20	0%	Se realizará diagnostico respecto del alcance de que se quiere reconocer a los líderes, organizaciones, que realizan control social. se hará programación.	0%	
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1	Aplicar Evaluación Audiencia Rendición de Cuentas	Resultados de la evaluación.	Secretaria General	31-dic-20	0%	Esta actividad se realiza posterior a a la Audiencia Pública.	0%	

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA	AVANCE AGOSTO	EVIDENCIA AGOSTO	
1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.1	Instalación un (1) nuevo Kiosco con impresora en lugar estratégico para la Empresa.	Equipo Instalado	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-dic-20	0%	Actividad sin avance.	0%	
	2.1	Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento los seis (6) kioscos que facilitan la atención de los usuarios.	Seis (6) kioscos en óptimas condiciones.	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-dic-20	30%	La Dirección de TI, realiza esta actividad permanentemente verificando el buen funcionamiento de los kioscos y la prestación del servicio, a través de ellos.	70%	Esta actividad se realiza permanentemente, aunque a raíz de Pandemia el centro de servicios ha estado cerrado al público, si se vienen actualizando y mejorando los canales de atención a usuarios.

2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.2	Gestionar ante MINTIC la estrategia de acceso a la información de las personas con necesidades especiales al Centro de Relevó.	Gestión adelantada con sus correspondientes soportes.	Subgerencia Comercial Dirección de TI	30-jun-20	80%	La Empresa se encuentra inscrita en el Centro de Relevos de Min TIC's, pero éste exige que en la atención, cada usuario debe tener un dispositivo móvil con acceso a internet, es de anotar que muchas personas no cuentan con este servicio o acceso, por lo cual este servicio se presta sólo a los usuarios que tienen disponibilidad o servicio móvil de internet.	80%	Hasta que el centro de servicios continúe cerrado esta actividad queda suspendida por efectos de la Pandemia.
	2.3	Ampliar los canales de recaudo con el fin de mejorar la atención al cliente y fortalecer la Empresa.	Gestionar con las entidades bancarias y de servicios la ampliación de canales.	Subgerencia Comercial Subgerencia Financiera y Administrativa Dirección de TI	31-dic-20	60%	Se amplió canal de recaudo para que el pago de la factura se realice con tarjeta de crédito a través de Apostar Online.	80%	Se continúa en la optimización de recaudo por canales digitales.
	2.4	Efectuar actualizaciones al sistema automatizado de turnos con el fin de mantener en óptimas condiciones el aplicativo según los requerimientos evidenciados por la Subgerencia Comercial en cuanto a la atención al público.	Aplicativo actualizado según requerimientos.	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-dic-20	20%	Se realizó levantamiento de requerimientos para fortalecer el sistema automático de turnos.	30%	Hasta que el centro de servicios continúe cerrado esta actividad queda suspendida por efectos de la Pandemia.
	2.5	Socializar el funcionamiento de la APP Aguas Más Cerca a los trabajadores de la Empresa y público en general.	Una (1) socialización a los trabajadores de la Empresa y público en general.	Secretaría General Dirección de TI	31-dic-20	0%	Sin avance.	50%	Se realizó sensibilización a los empleados sobre la APP.
3. Talento Humano	3.1	Incluir dentro del plan de capacitación el tema de competencias y habilidades para la atención al cliente	Capacitaciones del tema durante el año	Departamento de Gestión Humana Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones	31-dic-20	30%	3.1 Capacitación contrato de condiciones. 3.1 Capacitación indicadores. 3.1 Conversatorio comercial. 3.1 Facturación vs pagos. 3.1 Saldos congelados actualización. 3.1 Sistema totalizador. 3.1 Tarifas. SFA: Se incluyó en el Plan de Capacitación 2020 la necesidad "Capacitación en la gestión al cliente, buscando brindar un servicio óptimo y de calidad en la atención de los usuarios". También está incluido como una de las normas a certificarse en el área de servicio al cliente y de operaciones, para este año.	70%	Se ha fomentado la capacitación por medios virtuales con el fin de dar cumplimiento a esta actividad por efectos de la Pandemia.
4. Relacionamiento con el Ciudadano	4.1	Actualizar y socializar al ciudadano el portafolio de servicios, y trámites que pueden realizar en línea.	Socializaciones por diferentes canales de comunicación	Subgerencia Comercial Gerencia	31-dic-20	30%	Tarea que se socializa por las redes sociales de la Empresa y a través de las pantallas del Centro de Servicios.	80%	Permanentemente se viene informando a todos los usuarios y público en general sobre la información y trámites de la Empresa.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA	AVANCE AGOSTO	EVIDENCIA AGOSTO	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en página web de la Empresa.	Diligenciamiento de la matriz de autodiagnóstico para el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.	Dirección de Control Interno	31-dic-20	30%	Esta actividad se desarrolla continuamente y para la vigencia 2020, se tiene definido un alcance específico con un profesional del área de Control Interno. De igual forma se tiene la medición de transparencia empresarial para este año, en la cual se validan todos los aspectos de la matriz de diagnóstico de la Ley 1712 de 2014.	80%	Se presento en tiempo la matriz de autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación ITA
			Actualización en la página web de acuerdo a los requerimientos de la Dirección de Control Interno.	Dirección de TI	31-dic-20	50%	Se realizó la actualización en la página web de la Empresa, para la correcta aplicación del botón de transparencia y la publicación de la información referente a la contratación.	70%	Se han realizado tres mesad e trabajo con las áreas encargadas de publicación de contenidos específicos.
	1.2	Socializar datos abiertos que ha implementado la Empresa.	Una (1) socialización a los trabajadores de la Empresa	Dirección de TI	31-dic-20	0%	Sin avance.	0%	
	1.3	Crear en la página web principal de la Empresa un vínculo denominado "Transparencia y acceso a la información pública", este vínculo conectará directamente con plan anticorrupción que se encuentra ubicado al interior del mini sitio gobierno corporativo y documentos de gobierno corporativo.	Vínculo creado en la página de inicio del sitio web de la Empresa.	Dirección de TI	31-ene-20	100%	Se actualizó el enlace de transparencia en el portal web y se publicó lo requerido en este componente.	100%	
1.4	Desarrollar un aplicativo que permita registrar y gestionar los eventos de riesgos materializados en la prestación del servicio.	Fase de desarrollo del aplicativo concluida.	Dirección de Planeación Dirección de TI	31-dic-20	20%	Se realizó el levantamiento de requerimientos con el área de riesgos, se esta validando la aprobación y entrega para pruebas del primer componente del aplicativo. Se encuentra en fase transición para la Dirección de TI, se dará inicio a fase de parametrización para posteriormente iniciar pruebas con usuario final. Se adjunta cronograma.	70%	Ya se tiene el desarrollo del aplicativo y esta en fase de prueba y ajuste.	

2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Actualizar y socializar el inventario de información clasificada y reservada	Inventario Actualizado y socialización al personal de la Empresa.	Subgerencia Financiera y Administrativa Secretaría General	30-sep-20	50%	Se realizó mesa de trabajo con Gestión Documental, se adelantó el listado de series y subseries documentales que se tiene en la Empresa para actualizar el índice de información clasificada y reservada. Se solicita aplazamiento para el 30 de septiembre de 2020 para terminar de realizar la activiada.	70%	Secretaría General esta en la última fase de este proceso.
---	-----	--	---	---	-----------	-----	--	-----	--

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA	AVANCE AGOSTO	EVIDENCIA	
Iniciativas adicionales	1	Presentar ante el Comité de Gerencia la implementación de las actividades del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".	Tres (3) Revisiones en comité de Gerencia	Dirección de Control Interno	15-ene-21	10%	Esta actividad se llevará al Comité de Gerencia en la última sesión del mes de mayo de 2020.	60%	Se ha llevado lo requerido a Comité de Gerencia y la evidencia reposa en las actas del Comité. Se llevó nuevamente en el mes de agosto de 2020.
	2	Revisar y actualizar permanentemente el mini sitio para proveedores del portal web, para que sea de fácil manejo y operatividad para los proveedores, de acuerdo a las recomendaciones validadas por la Empresa.	Mini sitio funcionando en óptimas condiciones.	Subgerencia Financiera y Administrativa Dirección de TI	30-sep-20	60%	Actualmente, el minisito se ha venido ajustando de acuerdo a la realidad de los proveedores y proponentes que hacen uso de ella. Para esto, se ha realizado reuniones de "Sistema proveedores & proponentes", donde se dialoga el funcionamiento de la página web, como se encuentra y que se puede mejorar. Mediante estas reuniones, se busca ajustar la plataforma para facilitar al usuario el uso y acceso a la misma.	90%	Actividad que se lleva a cabo permanentemente por parte del área logística.
	3	Socializar el programa de gestión documental (PGD) de la empresa con los trabajadores.	Una (1) socialización del programa de gestión documental a los trabajadores y proveedores de la empresa.	Subgerencia Financiera y Administrativa Gerencia	31-dic-20	100%	Mediante circular No.3 del 16 de enero de 2020 se socializó el PGD. en la misma fecha se publicó en página web: https://gobierno.aguasyaguas.com.co/images/descargas/gestion_d/PGD%20AGUAS%20Y%20AGUAS%20V2.pdf	100%	
	4	Implementar herramientas de comunicación que permitan divulgar de forma oportuna informes para los grupos de valor.	Divulgaciones efectuadas por motivos de interés corporativo.	Todas las áreas	15-abr-20 15-jul-20 15-oct-20 15-ene-2	25%	Con la líder de los Vocales de Control, Sra Layla Lucia Velásquez, se remite información vía whatsapp para difundir información de interés de la Empresa. 4. Iniciativas adicionales. Comunicación vía whatsapp	70%	Actividad que se ha venido desarrollando por parte de la Gerencia.

Consolidación del Documento:	Nombre: William Rendón Londoño Cargo: Profesional II - Dirección de Control Interno
Seguimiento de la Estrategia:	Nombre: Wilson Palacio Vásquez Cargo: Director de Control Interno