

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA ABRIL
1. Política de Administración de Riesgos	1.1 Socializar y sensibilizar la Política de Gestión de Riesgos de Aguas y Aguas de Pereira.	Actas de asistencia: Socialización y sensibilización de la Política de Gestión de Riesgos.	Dirección de Planeación	30-jun-21	0%	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción de la Empresa de los diferentes subprocesos que integran el sistema de gestión.	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada.	Dirección de Planeación	30-jul-21	0%	
3. Consulta y Divulgación	3.1 Socializar y validar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	1. Actas de reunión de socialización y validación de la matriz. 2. Matriz de Riesgo actualizada y validada posterior a la socialización.	Dirección de Planeación y Responsables de los subprocesos	31-jul-21	0%	
4. Monitoreo y Revisión	4.1 Fortalecer la cultura de autocontrol para el monitoreo de la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Actas de reunión de la capacitación sobre cultura de monitoreo dirigida a los líderes de los procesos y subprocesos responsables de gestionar los riesgos de corrupción.	Dirección de Planeación y Responsables de los subprocesos	30-nov-21	0%	
	4.2 Monitorear de manera permanente los riesgos de corrupción.		Todas las áreas	Permanente	0%	
5. Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento y evaluación cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción.	Informe de seguimiento publicados en la página web de la Empresa oportunamente.	Dirección de Control Interno	31-may-21	50%	

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente o Proceso	Actividades	Meta o Producto (acción de racionalización)	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA
1. Identificación de Trámites	1.1 Identificar procesos empresariales elegibles para la eliminación de los servicios de impresión.	Inventario de procesos elegibles.	Dirección de Planeación Subgerencia Financiera y Administrativa Dirección de TI	31-mar-21	100%	<p>Se realizó la identificación de procesos empresariales, en donde se priorizaron los siguientes: Logística: Ordenes de Servicio. Secretaría General: Gestión Contractual. Subgerencia Técnica: Solicitudes de Disponibilidad de Servicio. Subgerencia Financiera y Administrativa: Estampillas y Conciliaciones Bancarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se adjunta SAIA No 2017 concepto digitalizar el proceso para ordenes de servicio de gestión logística. • Se adjunta Procedimiento para digitalizar estampillas. • Se adjunta correo Digitalización de estampillas. • Se adjunta capturas de pantalla del proceso para disponibilidades del servicio.

2. Racionalización de Trámites	2.1	Optimizar procesos elegibles a fin de minimizar el uso de impresoras garantizando la agilidad en los trámites.	Procesos actualizados en el Sistema Integrado de Calidad.	Dirección de Planeación Responsables de los subprocesos Dirección de TI	31-dic-21	20%	Se elimina una de las impresiones en el trámite de servicios públicos y pago de administraciones, ya que anteriormente se realizaba doble impresión. Se ofició a la subgerencia financiera a fin de informar las necesidades de imprimir documentos y archivos de manera física, lo anterior con el fin de optimizar la cantidad de impresoras a utilizar en la empresa. • Se adjunta SAIA's No 3037 y 3141.
	2.2	Implementar el mecanismo vía WEB para realizar las solicitudes de disponibilidad del servicio de acueducto.	Implementar el mecanismo vía WEB para realizar las solicitudes de disponibilidad del servicio de acueducto.	Dirección de TI Subgerencia Técnica	30-sep-21	10%	Se realizó el levantamiento de requerimientos, diseño gráfico y desarrollo de software para la implementación. •Se adjunta captura de pantalla de imágenes de solicitudes de disponibilidad del servicio.
	2.3	Generar paz y salvos en línea.	Opción en el portal WEB	Dirección de TI Subgerencia Comercial	31-ago-21	10%	Se realizó el levantamiento de requerimientos, diseño gráfico y desarrollo de software para la implementación. •Se adjunta imagen paz y salvo AYA.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA	
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Implementar estrategias para la Rendición de Cuentas de la Empresa.	Plan de Rendición de cuentas aprobado por la Gerencia	Dirección de Planeación Gerencia	31-mar-21	20%	Ante la situación atípica por la Emergencia Sanitaria, se están adelantando las estrategias para la ejecución de la rendición de cuentas virtual, para ser presentada a la gerencia para aprobación en el mes de mayo de 2021.
	1.2	Realizar convocatoria pública a la Rendición de Cuentas 2021, de acuerdo a la normatividad vigente.	Convocatoria Pública	Dirección de Planeación Gerencia	31-dic-21	0%	
	1.3	Consolidar informe de Rendición de Cuentas a los grupos de interés de la empresa.	Informe Rendición de Cuentas	Secretaría General	31-dic-21	0%	
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2021.	Audiencia Rendición de Cuentas	Dirección de Planeación Gerencia	31-dic-21	0%	
	2.2	Generar espacios de diálogo con los diferentes grupos de valor	Listados de asistentes a convocatorias	Gerencia Todas las áreas	31-dic-21	10%	Se realizaron reuniones con grupos de valor como la academia y el sector empresarial (MINCIENCIAS) para intercambiar ideas respecto al proyecto de consolidación de información y analítica de AYA. •Se adjunta citación reunión con MINCIENCIAS y con Universidad Nacional.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Generar certificado de asistencia y reconocimiento a los participantes de la rendición de cuentas.	1. Herramienta digital de expedición de certificados. 2. Certificados una vez se participe de la audiencia pública.	Gerencia Dirección de TI	2021-09-30 2021-12-31	10%	Se inició el levantamiento del requerimiento para desarrollar lo pertinente. •Se adjunta imagen de acceso al portal de servicios digitales, donde se exhibirá el servicio.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1	Aplicar evaluación Audiencia Rendición de Cuentas.	Resultados de la evaluación.	Dirección de Planeación Gerencia	31-dic-21	0%	
	4.2	Elaborar Planes de Mejora al proceso de Rendición de Cuentas.	Plan de Acción Rendición de Cuentas 2021.	Dirección de Planeación Gerencia	31-dic-21	0%	

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	EVIDENCIA
--------------------------	-------------	-----------------	-------------	------------------	--------------	-----------

1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.1	Desarrollar una plataforma de servicios digitales propia e interactiva con el cliente.	Prototipo funcional	Equipo de Innovación Dirección de TI	31-dic-21	10%	Se finalizó la estructuración del proyecto y aprobación por parte de MINCIENCIAS, se iniciaron las reuniones de seguimiento. •Se adjunta correo con el seguimiento al proyecto de innovación MINCIENCIAS.
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Implementar mecanismos de atención al cliente personalizados y digitales.	Aplicación de servicio transaccional de atención al cliente	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-dic-21	10%	Se realizó el diseño gráfico y desarrollo del portal de servicios digitales de AyA y el modulo de atención al cliente. •Se adjunta imagen del sitio para la solicitud de turnos de atención al cliente.
	2.2	Crear el mecanismo en línea para habilitar el pago automático.	Servicio de registro implementado	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-oct-21	10%	El pago automático de la factura se tiene implementado con el Banco Colpatria. Se inició el levantamiento del requerimiento para desarrollar lo pertinente. •Se adjunta imagen de acceso al portal de servicios digitales, donde se exhibirá el servicio.
	2.3	Crear agenda virtual para la solicitud de turnos presenciales.	Disponibilidad del servicio WEB para la solicitud	Subgerencia Comercial Dirección de TI	30-jun-21	50%	Se realizó mesa de trabajo para definir requisitos. Se realizó el diseño gráfico y desarrollo del portal de servicios digitales de AyA y el módulo de atención al cliente para turnos.
	2.4	Disponer de un sitio privado para servicios empresariales.	Sitio WEB implementado	Subgerencia Comercial Dirección de TI	31-dic-21	10%	Se inició el levantamiento del requerimiento para desarrollar lo pertinente. •Se adjunta imagen de acceso al portal de servicios digitales, donde se exhibirá el servicio.
3. Talento Humano	3.1	Incluir dentro del plan de capacitación el tema de competencias y habilidades para la atención al cliente.	Listado de asistencia a capacitaciones	Departamento de Gestión Humana Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones	31-dic-21	10%	Se ha realizado capacitaciones para la atención al cliente y fortalecer así la satisfacción del usuario. Las capacitaciones han sido: 1. Capacitación Consulta de Guías correspondencia 2. Capacitación Derecho de Petición 3. Capacitación firma digital 4. Capacitación Notas Debito Credito 5. Capacitación Reunión COMPASS-PQR De igual forma se realizó mesa de trabajo con el SENA para iniciar proceso de certificación por competencias en servicio al cliente, este proceso presenta algunos retrasos por las restricciones de emergencia sanitaria.
4. Relacionamiento con el Ciudadano	4.1	Actualizar y socializar al ciudadano el portafolio de servicios y tramites que pueden realizar en línea.	Socializaciones por diferentes canales de comunicación	Subgerencia Comercial Gerencia	31-dic-21	0%	Esta actividad se desarrolla constantemente, publicando información de interés, sobre servicios y trámites, a través de los canales de la Empresa . Se anexa imágenes publicadas en los canales 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
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Certificar la Dirección de Control Interno en Normas Internacionales de Auditoría.	Fase I de Proyecto de Fortalecimiento del Sistema	Dirección de Control Interno	31-dic-21	0%	Se encuentra en ejecución el contrato de la firma que hará el acompañamiento en el proceso de certificación. Actualmente se tiene el diagnóstico y análisis de brechas con respecto a los criterios de certificación en las Normas Internacionales y el Marco Internacional para la Práctica profesional de Auditoría Interna - MIPP.
2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2.1 Adoptar Índice de información clasificada o reservada.	Elaborar Índice de información clasificada o reservada	Subgerencia Financiera y Administrativa Secretaría General	30-sep-21	30%	Desde el subproceso de Gestión Documental los insumos están disponibles, se requiere realizar mesa de trabajo con la Secretaría General para culminar el proyecto. Mesa en curso de programación por parte de la Subgerencia Financiera y Administrativa y la Secretaría General.

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE ABRIL	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-may-21 15-sep-21 15-ene-22	0%	Se lleva a Comité de Gerencia en el mes de mayo de 2021
	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	31-dic-21	40%	Se remitió campaña de actualización de datos y de documentación, para todos los proveedores inscritos; se informó a todos los proveedores sobre los decretos financieros y se actualiza los códigos CIU de acuerdo a la última actualización de la DIAN. Se enviaron exitosamente 1,567 emails, registrados por el usuario externo. Se adjunta circulares enviadas por correo masivo con apoyo de T.I. Se adjunta link de la plataforma para visualizar la actualización de los códigos CIU. https://www.aguasyaguas.com.co/sproveedores/pages/php/pProveedor.php
	3	Implementar herramienta tecnológica para la Gestión del Gobierno Corporativo de Aguas y Aguas de Pereira.	Divulgaciones efectuadas por motivos de interés corporativo.	Secretaría General	31-dic-21	0%	

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