
	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	





INFORME
CUARTO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

JEFE DE CONTROL INTERNO
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO

10 ENERO 2019

EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS
 CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.
 RESTREPO - META

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 25/11/2017	

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las normas constitucionales y legales y de su plan de acción, se adelantó la verificación a los controles establecidos marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, Estrategia denominada “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la cual tiene como objetivo servir como herramienta preventiva para la gestión institucional.

2. OBJETIVO DEL INFORME

Realizar seguimiento y control a las acciones del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” para darlo a conocer a los órganos de control, veedurías ciudadanas, organizaciones, ciudadanía en general, con corte a 31 de diciembre de 2018.

3. ALCANCE

La aplicación del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, está a cargo de todas las áreas y servidores públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – Aguaviva S.A. E.S.P.

✓ **Atención al Público.**

La Empresa cuenta con un punto de atención al ciudadano ubicado en sus oficinas, que opera durante el horario de oficina y se atienden de manera presencial y personalizada todas las inquietudes de sus usuarios.

✓ **Buzón de Sugerencias:**

Actualmente se cuenta con el buzón de sugerencias ubicado en el área de servicio al cliente y está activo.

✓ **Correo electrónico.**



A través de este medio cualquier usuario puede estar en contacto con la empresa y pueden solicitar copia de la factura del período en curso, la cual se envía para que pueda realizar el pago oportuno de la misma.

✓ **PQR.**



Se cuenta Atención personalizada para que el ciudadano realice sus trámites, la radicación de las peticiones, quejas y reclamos - PQRS sobre la prestación de los servicios de Acueducto Alcantarillado y Aseo., igualmente la empresa realiza un seguimiento de estas, y se atienden y responde oportunamente todas las PQR que se presenten, así como la gestión para hacer llegar la respuesta de las mismas y presentar el informe correspondiente.

A continuación, se mostrarán los diferentes componentes que se tuvieron en cuenta para el seguimiento al plan anticorrupción.

EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS
CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.
RESTREPO - META

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	



COMONENTE 1: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	N.	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Subcomponente /Procesos 1: Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Validar que la política de riesgo este acorde con los lineamientos definidos en el decreto No 124 de 2016	Actualizar el Código de ética y buen gobierno con la política de administración del riesgo	Oficina Asesoría Jurídica y Contratación	Se realizó la socialización del código de integridad para comenzar a poner en practica todas las enseñanzas.
	1.2	Socializar la política de Riesgos	Sensibilización, publicación en carteleras	Oficina Asesoría Jurídica y Contratación	Se fija en lugares visibles de las oficinas de la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA SA ESP el código de integridad.
Subcomponente /Procesos 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar y definir los riesgos de corrupción	Matriz mapa de riegos etapa de identificación	Dependencias	Las diferentes áreas de la empresa se reunieron para identificar los diferentes tipo de riegos de corrupción
	2.2	Evaluar los riesgos de corrupción identificados	Matriz mapa de riesgos etapa valoración del riesgo de corrupción	Dependencias	Se evalúan por parte del jefe administrativo los riegos y se empieza a elaborar el mapa de corrupción
	2.3	Elaborar el mapa de riegos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Líder del proceso	Se elaboró el mapa de riesgos con la participación de todas las áreas encargadas.
Subcomponente /Procesos 3: Consulta y Divulgación	3.1	Realizar socialización del mapa de riesgos a los colaboradores a través de un medio de difusión con que cuente la empresa.	Publicación en carteleras / Correo Electrónico	Líder del proceso	Se realizó la socialización por parte del jefe administrativo para implementar la nueva metodología para la construcción del plan anticorrupción
	3.2	Publicación de la Matriz Corporativa del Mapa del Riesgo de Corrupción.	Página WEB de Aguaviva S.A. E.S.P.	Líder del Proceso / Área de Sistemas	Se publicó en la página web de la empresa el plan anticorrupción y el mapa de riegos según lo establece la ley
Subcomponente /Procesos 4: Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado si aplica.	Líder del proceso - Dependencias	Se hace el tercer seguimiento del año para verificar que las actividades se estén ejecutando según lo pactado en el plan de corrupción.
Subcomponente /Procesos 5: Seguimiento.	5.1	Realizar Seguimiento al mapa de Riesgo de Corrupción	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Jefe Oficina Control Interno	Se realizó el tercer seguimiento a las actividades programadas por el plan de corrupción

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES



NOMBRE ENTIDAD	AGUAVIVA S.A. E.S.P.	ORDEN
DEPARTAMENTO	META	MUNICIPAL
MUNICIPIO	RESTREPO	AÑO 2018

FECHA DE LA ESTRATEGIA DE LA RACIONALIZACION								
No.	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONAL.	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO O ENTIDAD	DEPEND. RESPONS.	OBSERVACIONES
1	Generación Copia de Factura	Tecnológica	La generación de copia de la factura se pueda solicitar vía correo electrónico y recibirla por este mismo medio	El cliente debe acercarse a la oficina a solicitar copia de la factura	El usuario vía correo electrónico solicita copia de la factura y recibe por este medio la misma	Reducción del tiempo de duración del trámite y costos	Facturación - Área de Sistemas	Se emplea la estrategia para minimizar el tiempo y costo al momento de necesitar la factura, para efectuar un pago oportuno sin necesidad de acercarse a las instalaciones. Lo puede hacer via mail.
2	Solicitud de Paz y Salvo	Tecnológica	Solicitud de Paz y salvo vía correo electrónico	El Usuario debe solicitar personalmente la paz salvo	solicitud y respuesta vía correo electrónico	Reducción del tiempo de duración del trámite	Facturación - Área de Sistemas	Se emplea la estrategia para minimizar el tiempo y costo al momento de necesitar la factura
3	Registro de PQR's	Tecnológica	Presentación de consultas, peticiones, quejas y recursos a través de la Página Web www.aguaviva.com en el Link atención al Ciudadano	El Usuario debe acercarse a la oficina a radicar la PQR's	El Usuario a través de la página web pueda radicar la PQR's y recibir respuesta por este medio.	Reducción del tiempo de duración del trámite	Facturación - Área de Sistemas	Se hace uso de la tecnología para poder prestar un mejor servicio y poderle servir mejor a los usuarios de la empresa.
4	Pago del servicio	Tecnológica	Gestionar convenios para ampliar la red de servicio de recaudo.	El pago de venía haciendo por Ventanilla y Banco de Bogotá	La Empresa viene realizando para el pago de los servicios otros convenios con corresponsales Bancarios, COTREM y PSE.	Facilidad al usuario para realizar sus pagos.	Facturación - Gerencia	Falta el pago PSE porque el banco arroja un error y no deja hacer el pago en línea. Se están haciendo los trámites pertinentes para poder solucionar lo más pronto el inconveniente

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02	

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS



SUBCOMPONENTE	N.	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Formular la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2018	Publicación del Documento	Líder del Proceso / Sistemas	La rendición de cuentas se hará en conjunto con la alcaldía municipal de Restrepo y con el Instituto de Cultura, se realizó la invitación por redes sociales y la página de la alcaldía también por perifoneo
	1,2	Publicación continua de rendición de cuentas	Publicar la información	Área de Sistemas	Se hace extensiva la invitación a toda la ciudadanía de Restrepo y a quien le interese por medio de la página web de la alcaldía y por redes sociales.
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1	Evento de audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Realizar dos eventos de audiencia publica	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	El día 8 de febrero de 2019 se llevara a cabo la rendición de cuentas en la concha acústica (José Manuel Sandoval) del municipio de Restrepo Meta
	2,2	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV local	5 eventos de dialogo	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Se ha venido realizando encuentros con la comunidad por medio de la emisora bacana stereo, redes sociales y tv local
	2,3	Implementar el buzón de quejas y reclamos	Atender quejas	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Se hace la verificación de las quejas y reclamos, donde se evidencia el buen servicio al cliente y la buena prestación de los servicios, se realiza los últimos días de cada mes
	2,4	Realizar foros de participación ciudadana	2 Foros	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	No se han realizado foro de participación, es de vital importancia comenzar a interactuar con la comunidad.
	2,5	Realizar encuentros presenciales	más de 2 encuentros	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	La Gerente ha venido realizando reuniones con la comunidad de las veredas Vega Grande y los Medios con el fin de evaluar la ampliación de la red acueducto y recolección de basuras.
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3,1	Diseñar una campaña para proporcionar información a funcionarios y ciudadanía en general de la gestión institucional en el periodo informado	A través de un volante o cartilla	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	La rendición de cuentas se hace en conjunto con la alcaldía municipal de Restrepo, por tal motivo la alcaldía hace la convocatoria por medio de la emisora, redes sociales y perifoneo.
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la	4,1	Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta de percepción sobre la audiencia pública de rendición de cuentas	Publicar el resumen de los resultados	Control Interno / Sistemas	La audiencia pública se realiza en conjunto con la alcaldía municipal. En la página de la alcaldía se puede evidenciar el informe completo.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02	
		VIGENCIA: 25/11/2017	

gestión institucional	4.2	Elaborar informe final de rendición de cuentas	Publicar la información	Control Interno	La audiencia pública se realizó en conjunto con la alcaldía municipal. En la página de la alcaldía se puede evidenciar el informe completo.
-----------------------	-----	--	-------------------------	-----------------	---



COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	N.	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el procedimiento de gestión de quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento actualizado	Líder del Proceso	Se hizo la actualización para que las PQRS sean solucionadas lo más pronto posible, con más eficacia para el buen servicio de la empresa
	1.2	Implementar la ventanilla única de atención ciudadano	dar respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos	Todas las dependencias	La ventanilla única se implementó y por medio de ella se puede prestar un mejor servicio y minimizar tiempos de entrega de respuestas.
	1.3	Implementar el buzón de quejas y reclamos	Buzón funcionando y Atención al 100% de las quejas y reclamos	Líder del Proceso	Se implementó el buzón de quejas y reclamos, para que todos los usuarios hagan uso de él, en el momento que sea necesario como la ley lo indica.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Correo electrónico	Por este canal el usuario puede formular consultas, quejas y solicitar copias de las facturas.	Todas las dependencias	La empresa en cualquiera de sus áreas está disponible para recibir cualquier petición queja o reclamo. Quien lo desee hacer lo puede hacer a través de correo electrónico aguaviva.saesp@hotmail.com
	2.2	Atención personalizada para que el ciudadano realice sus trámites, consultas, PQR's, sugerencias	Orientación y atención al usuario para atender sus requerimientos	Todas las dependencias	La empresa en cualquiera de sus áreas está disponible para recibir cualquier petición queja o reclamo. Quien lo desee hacer lo puede hacer acercándose a las instalaciones.
	2.3	Implementar otros canales de comunicación, de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos: Chat, redes sociales entre otros.	Canales alternativos adicionales para atender a los ciudadanos.	Alta Dirección	La empresa en cualquiera de sus áreas está disponible para recibir cualquier petición queja o reclamo. Quien lo desee hacer lo puede hacer a través de celular en el horario establecido lunes a viernes de 8am a 12pm y de 2pm a 6pm los sábado de 8am a 12pm

EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS
CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.
RESTREPO - META

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 25/11/2017	

COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	N.	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de Aguaviva S.A. E.S.P.	Realizar tres de eventos de sensibilización	Talento Humano	Se realizaron 3 eventos por parte de EDESA en la cual capacitaban al personal para la atención al usuario.
	3.2	Dentro del plan institucional de capacitación incluir temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Tres capacitaciones al año	Talento Humano y Bienestar Social	Se realizaron 3 eventos por parte de EDESA en la cual capacitaban al personal para la atención al usuario, cultura del servicio, ética y valores y demás temas importantes para el servicio al cliente
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Definir e implementar el reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos	Control Interno - líder del Proceso	No se ha definido el reglamento interno por parte de la empresa
	4.2	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Definir e institucionalizar la política de protección de datos.	Líder del proceso	No se ha realizado la política de protección de datos personales
	4.3	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las PQRS	Agilizar la atención a los ciudadanos	Control Interno - líder del Proceso	Con la ventanilla única se ha podido optimizar más los procesos, la entrega de las respuestas están siendo más rápidas y se ha mejorado el servicio a los usuarios.



EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS
CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.
RESTREPO - META

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 25/11/2017	

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la Caracterización a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Documento de caracterización de usuarios.	Control Interno / Líder del proceso	Se toman como grupos de interés los colegios, teniendo en cuenta el proyecto de aprovechamiento. En los colegios se están haciendo charlas de como reciclar y porque se debe reciclar.
	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo	Identificar oportunidades y acciones de mejora	Talento Humano	Se hace la inspección de la caja de pqr's donde se evidencia en buen funcionamiento de la empresa.

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	N.	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Subcomponente "Lineamientos de transparencia activa"	1.1	Publicar la actualización de la nueva estructura orgánica de Aguaviva S.A. en la página web.	Estructura actualizada	Jefe Oficina Admin y Financiera	Se publicó en la página web de AGUAVIVA SA ESP el ultimo organigrama aprobado por la junta directiva.
	1.2	Monitoreo y actualización de la divulgación de datos abiertos.	Datos Abiertos Actualizados	Líder del Proceso	Se hace la verificación y actualización de datos abiertos.
	1.3	Publicación de información sobre contratación pública	Publicación de todos los contratos celebrados por la Empresa.	Oficina Asesoría Jurídica y Contratación	Se hace la publicación en la cartelera de la empresa AGUAVIVA SA ESP, donde se puede ver toda la contratación de la empresa.
Subcomponente "Lineamientos de transparencia pasiva"	2.1	Atender los requerimientos de información en los términos establecidos en la ley.	Informes de PQR's	Líder del Proceso	Se ha atendido las peticiones quejas y reclamos en los términos establecidos por la ley. Se han entregado los 2 informes semestrales donde se evidencia todos los movimientos de las PQR.

EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS
CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.
RESTREPO - META

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 02 VIGENCIA: 25/11/2017	

Subcomponente "Elaboración instrumentos de gestión de la información"	2.2	Actualizar la política para la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes de acceso a la información en la Empresa.	Política actualizada / Política programada	Oficina Asesoría Jurídica y Contratación	Se implementó la ventanilla única, con la implementación se puede agilizar en las respuestas y los diferentes tramites que se hagan en las diferentes áreas.
	3.1	Actualizar el registro de activos de información	Actualización de los procesos	Área de sistemas	Se hace la actualización de los procesos, para la facilidad en la información.
	3.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Esquema actualizado	Área de sistemas	La empresa se apoya con la alcaldía municipal para hacer las publicaciones en la página web de AGUAVIVA SA ESP. Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con ingeniero de sistemas.

Se ha venido trabajando el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión y la oficina de control interno realizó el seguimiento a las diferentes áreas para verificar que hace falta e iniciar la implementación.

Se hace el seguimiento al plan anticorrupción evidenciando que a la fecha se ha realizado las tareas, y se alcanzó el 100% del objetivo.

(Documento Original Firmado)
RUBEN DARIO HERRERA CHPARRO
 Jefe De Control Interno

Proyectó:	Revisó:	Aprobó:
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO	RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO	RUBEN DARIO HERRERA CH.
Jefe Control Interno	Jefe Control Interno	Jefe Control Interno
Firma	Firma:	Firma:

EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS
 CALLE 1 CARRERA 5A BARRIO MINUTO DE DIOS.
 RESTREPO - META