



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2019

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – AGUAVIVA S.A. E.S.P. dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 124 de 2016, establecen que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, por tal razón ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.

La Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – AGUAVIVA S.A. E.S.P. tiene como misión ética y política el compromiso de entregar a nuestros usuarios servicios óptimos cumpliendo con las normas de ley, encaminadas al mejoramiento continuo, desarrollando actividades con personal competente e, innovación de nuestros servicios, para así satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad Restrepense.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de La Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – AGUAVIVA S.A. E.S.P. se plantea a como la estrategia que ha definido la empresa para la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de la atención al ciudadano, implementando herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil. Soportadas en la atención a los principios y valores institucionales y la aplicación de los controles establecidos en el modelo de operación de la Empresa. Para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

Con base a lo expresado anteriormente, las Directivas, el Personal Administrativo y Operativo, a través del presente plan reiteran su compromiso de luchar contra la corrupción, teniendo como referente los principios y valores éticos, la Responsabilidad Social Empresarial, la retroalimentación con el cliente interno (Junta Directiva, empleados públicos y trabajadores Oficiales), cliente externo (usuarios, proveedores y contratistas) y partes interesadas (Veedurías, comités de desarrollo y control Social, entidades de control y vigilancia).

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO NORMATIVA	4
2. MARCO ESTRATÉGICO.....	5
3. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	8
3.1. OBJETIVO GENERAL.....	7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO.....	9
4.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIEGO.....	11
4.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	12
4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	16
4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	18
4.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
4.6. INICIATIVAS ADICIONALES	21

1. MARCO NORMATIVO

La Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – AGUAVIVA S.A. implementará un plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano teniendo en cuenta los siguientes referentes normativos:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Decreto 1826 de 1994 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993)
- ✓ Ley 134 de 1994 (Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana).
- ✓ Ley 190 de 1995 (Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Decreto 1537 de 2001 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado)
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Documento CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- ✓ Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos).
- ✓ Documento CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- ✓ Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- ✓ Decreto 1510 de 2013 (reglamenta el sistema de compras y contratación pública)

- ✓ Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- ✓ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- ✓ Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

2. MARCO ESTRATEGICO.

MISION

Somos una empresa orientada a satisfacer las necesidades básicas de nuestra comunidad Restrepense, en los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, comprometidos en la responsabilidad ambiental y la cobertura de los servicios, para ello contamos con un talento humano calificado e infraestructura adecuada dando cumplimiento a la normatividad legal vigente que nos rige.

VISION

Ser al año 2020 la empresa líder en el Departamento del Meta, en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en términos de estándares de calidad, continuidad y cobertura a partir de un óptimo desarrollo institucional y empresarial garantizando la conservación del recurso hídrico y medio ambiente.

VALORES ETICOS Y CORPORATIVOS

Los principios fundamentales que sirven de orientación y guía de la manera de ser y actuar de la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P. son los siguientes:

- ✓ **Igualdad:** Nuestros Funcionarios Públicos fortalecen la importancia de aceptar y respetar la diversidad de género, raza, orientación política y religiosa, cultura y procedencia, a partir del reconocimiento de la individualidad y la diversidad.

- ✓ **Moralidad:** Nuestros Funcionarios Públicos orienta todas sus acciones dentro de los parámetros básicos de la moral y las buenas costumbres.
- ✓ **Eficacia:** Lograr los objetivos y metas de la misión de la Empresa o actividad que desarrollamos, con la mayor calidad, bajo el método más moderno, seguro y al menor costo y en el menor tiempo posible.
- ✓ **Economía:** Orientar nuestras capacidades hacia la optimización de los recursos humanos, físicos, técnicos, financieros, tecnológicos y del medio ambiente disponibles para la prestación de servicios a cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P en condiciones de calidad, higiene y oportunidad.
- ✓ **Honestidad:** El funcionario y/ o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás funcionarios públicos y ante la comunidad en general
- ✓ **Identidad:** La Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P.; asegura el fomento y desarrollo de un ambiente de trabajo que fortalece la identidad y seguridad que los funcionarios sienten al integrar los diferentes escenarios de la gestión empresarial.
- ✓ **Lealtad:** principio de sentimiento de afecto, fidelidad y respeto hacia los compromisos de la Empresa.
- ✓ **Responsabilidad:** Los Funcionarios Públicos y Personal Adscrito que integran la Empresa de servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P. Asumen la Responsabilidad como el criterio ético que orienta a que todos sus actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.
- ✓ **Sentido de Pertenencia:** Los funcionarios públicos se sienten de una empresa, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos, Cada logro, es un granito de arena para la empresa y también es la construcción de nosotros mismos y de nuestra sociedad.
- ✓ **Compromiso Social:** es la aportación voluntaria que hace el funcionario público, ante las acciones para hacer que la convivencia en comunidad; sea digna, respetuosa y sobre todo se establezcan políticas de apoyo a los más débiles

- ✓ **Respeto:** Los Funcionarios Públicos de la empresa interiorizan el respeto como aceptación a los demás en su forma de pensar, sentir y actuar. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera bajo ninguna circunstancia la mentira y repugna la calumnia y el engaño.
- ✓ **Tolerancia:** Los Funcionarios Públicos de la empresa tiene la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las propuestas.
- ✓ **Transparencia:** Consiste en el cumplimiento del quehacer de nuestro funcionario público de conformidad con los deberes, funciones y obligaciones a lo que se ha comprometido con la institución, la comunidad y la sociedad.
- ✓ **Confidencialidad.** Todo Personal Adscrito a la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P, guardará confidencialidad sobre la información a la que hemos tenido acceso o que nos ha sido confiada.
- ✓ **Compromiso:** Los Funcionarios Públicos y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la empresa y con la comunidad
- ✓ **Legalidad:** La Empresa actuará conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la normatividad vigente de la empresa.
- ✓ **Solidaridad:** Es la determinación firme y perseverante de nuestros Funcionarios públicos y Personal Adscrito de comprometerse por el bien común, y adoptar el hábito o virtud, ante una decisión estable de colaborar con los demás, ante las diferentes dificultades que se presenten en nuestra empresa y en nuestra comunidad.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** Todo Personal Adscrito a la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P, integran el equipo de Talento Humano, con el objetivo claro de alcanzar los objetivos individuales y metas propuestas por la empresa para realizar valores.

3. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar las estrategias a desarrollar para gestionar e implementar los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Orientadas a fortalecer la atención al ciudadano y la prevención de actos de corrupción de los servidores públicos y ciudadanía, a través de la aplicación de los controles establecidos en los procesos y procedimientos, y en la gestión eficiente y oportuna de los recursos públicos.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Elaborar e Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P en cumplimiento del artículo 73 la ley 1474 de 2011. “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- ✓ Identificar los posibles riesgos de corrupción de Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P. y definirlos en el “Mapa de Riesgos de Corrupción”.

- ✓ Divulgar las estrategias implementadas por la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía para que estén enterados de los planes programas, proyectos obras y en general de todas las inversiones que haga la empresa en beneficio de la comunidad.

- ✓ Implementar Estrategias Anti trámites en cumplimiento del decreto 019 de 2012 para Facilitar y agilizar el acceso a nuestros usuarios a los servicios que Empresa de Servicios Públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A. E.S.P.

- ✓ Fortalecer los procedimientos de atención al ciudadano y crear nuevos mecanismos y estrategias que permitan afianzar una cultura de servicio para optimizar la atención al ciudadano.

- ✓ Describir y hacer seguimiento a los riesgos identificados en cada una de las áreas, procesos y procedimientos de la organización, para prevenir, mitigar y erradicar posibles eventos de corrupción.
- ✓ Rendir periódicamente los informes a los órganos de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados de la gestión y del plan anticorrupción.
- ✓ Implementar estrategias que permitan cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme a los lineamientos de la estrategia nacional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de La Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – AGUAVIVA S.A, incluye los siguientes componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción: A partir de los lineamientos impartidos en la metodología y el cual puede integrarse a estrategias que para efectos del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, se tengan establecidos.
2. Racionalización de trámites: Se establecen acciones orientadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos y procedimientos con el objetivo de cerrar espacios que puedan generar corrupción.
3. Rendición de cuentas, busca crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, en busca de un accionar transparente de la entidad.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Se definen los elementos que deben integrar una estrategia de atención al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: Se deben desarrollar acciones para fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

4.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El objetivo de este componente es elaborar el mapa de riesgos de corrupción y para identificarlos se estableció un parámetro de priorización de procesos susceptibles a actos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, así como realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

Riesgo de corrupción

“Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y, en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La gestión de riesgo de corrupción es un instrumento que le permita a la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – Aguaviva S.A. E.S.P. identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlas.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción

COMPONENTE 1: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente /Procesos 1: Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socialización de la política actual institucional de riesgos con base en la norma	Socialización	Cada área	Cada tres meses
	1.2	Socialización de la nueva metodología para la construcción del plan Anticorrupción y el mapa de riesgos de corrupción.	Sesión de trabajo con áreas de trabajo	Cada área	Enero 2019
Subcomponente /Procesos 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificar y definir los riesgos de corrupción	Matriz mapa de riesgos etapa de identificación	Cada Área	15/01/2019
	2.2	Evaluar los riesgos de corrupción identificados	Matriz mapa de riesgos etapa valoración del riesgo de corrupción	Cada Área	20/01/2019
	2.3	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Líder del proceso	25/01/2019
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	31/01/2019
	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	31/01/2019
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 – Áreas	25 abril de 2019 25 agosto de 2019 27 diciembre de 2019
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	10 Primeros Días de los Meses de Mayo y septiembre de 2019 y enero de 2020.

A partir de la priorización, se identificaron los posibles riesgos de corrupción para cada uno de los procesos, los cuales se encuentran en el Anexo No 1 - Mapa de Riesgos de Corrupción de la Empresa de Servicios Públicos Aguaviva S.A. E.S.P. que forma parte integral del presente plan.

4.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Al interior de la Empresa de Servicios públicos de Restrepo – Aguaviva S.A. E.S.P. se ha adelantado la identificación y registro de trámites de la Empresa a partir de los procesos, procedimientos e instructivos documentados y controlados. Según lo establecido el decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública), el Decreto 1450 de 2012 por el cual se reglamenta el Decreto 019 de 2012, la política y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP.

Sin lugar a duda que el estado se fortalece cuando los ciudadanos gastan menos tiempo en la obtención de sus derechos o en el cumplimiento de sus obligaciones.

En consecuencia, a continuación, se enuncian los lineamientos para la formulación de la Estrategia Anti trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.

Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos de la Empresa de Servicios públicos de Restrepo – Aguaviva S.A. E.S.P. El resultado esperado es el inventario de trámites para la empresa.

Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identificarán los que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El resultado esperado es la lista de los trámites susceptibles de mejora.

Racionalización de trámites: Con base en los trámites priorizados y que son objeto de mejora, se realizarán los análisis de alternativas de intervención en aspectos procedimentales, jurídicos, administrativos o tecnológicos (generando esquemas no presenciales para su realización como el uso de Internet, páginas web y correos electrónicos) orientados al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de los mismos en

procura de la satisfacción de los usuarios. El resultado son las propuestas de optimización de trámites y las implementaciones según las capacidades y recursos Institucionales. En esta fase se incluye la actualización de la información en el servicio de los trámites optimizados.

A continuación, se describe cada uno de los trámites de la Empresa de Servicios públicos de Restrepo – Aguaviva S.A. E.S.P.,

- ✓ Actualización de dirección
- ✓ Acuerdo de pago
- ✓ Cambio clase de uso inmueble
- ✓ Cancelación e inactivación de matrícula
- ✓ Cambio de estrato
- ✓ Cambio de nombre de suscriptor.
- ✓ Certificación de paz y salvo
- ✓ Reconexión
- ✓ Registro de PQR's
- ✓ Suspensión de acueducto y alcantarillado
- ✓ Solicitud de aseo
- ✓ Solicitud cambio e instalación del medidor
- ✓ Solicitud de legalización del servicio de acueducto y/o alcantarillado].
- ✓ Solicitud de recolección de escombros.
- ✓ Solicitud de recolección de inservibles.
- ✓ Solicitud de servicio de acueducto y/o alcantarillado.
- ✓ Solicitud de viabilidad.
- ✓ Solicitud de usuario nuevo.

La Empresa de Servicios Públicos de Restrepo – AGUAVIVA S.A. E.S.P. viene trabajando en las mejoras necesarias para la atención al ciudadano, a través de revisar y evaluar los actuales trámites y servicios que presta la entidad, formulando mejoras en sus procedimientos.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

NOMBRE ENTIDAD	AGUAVIVA S.A. E.S.P.
DEPARTAMENTO	META
MUNICIPIO	RESTREPO

ORDEN	MUNICIPAL
AÑO VIGENCIA	2019

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 Y/O ENTIDAD	DEPEND. RESPONS.	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Generación de 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 o vía correo electrónico	El usuario en la página WEB puede encontrar la factura y la puede cancelar sin tener que dirigirse a ningún banco o punto de pago.	Reducción del tiempo de duración del trámite y costos	Facturación - Área de Sistemas	02/02/2019	02/05/2019
2	Solicitud de Viabilidad	Tecnológica	Solicitud de viabilidad de servicios vía correo electrónico	El Usuario debe solicitar personalmente la viabilidad de servicios	solicitud y respuesta vía correo electrónico	Reducción del tiempo de duración del trámite	Facturación - Área de Sistemas	02/02/2019	30/09/2019

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	02/05/2019	11/09/2019
4	Pago del servicio	Tecnológica	Gestionar convenios para ampliar la red de servicio de recaudo, alcantarillado y aseo	El pago se venía haciendo en Banco de Bogotá y cotrem	Aumentar otros convenios con corresponsales Bancarios, COTREM y PSE.	Facilidad al usuario para realizar sus pagos.	Facturación - Gerencia	02/02/2019	30/08/2019

4.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Según el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es: “un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”;

La rendición de cuentas se clasifica en tres elementos:

- i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, documentos por parte de las entidades públicas, cumpliendo principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a toda la comunidad.
- ii. Diálogo: Se refiere a la respuesta a la inquietud de los ciudadanos relacionados con el resultado y decisiones mediante explicaciones y justificaciones.
- iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

A continuación, se muestra la Estrategia de Rendición de Cuentas:

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Formular la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2019	Publicación del Documento	Líder del Proceso / Sistemas	Septiembre 2019
	1,2	Publicación continua de rendición de cuentas	Publicar la información	Área de Sistemas	Octubre -2019
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	Noviembre -2019
	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	Febrero, abril, junio, agosto y diciembre 2019
	2,3	Implementar el buzón de quejas y reclamos	Atender quejas	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Los treinta de cada mes
	2,4	Realizar foros de participación ciudadana	2 Foros	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Mayo y septiembre 2019
	2,5	Realizar encuentros presenciales	más de 2 encuentros	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	2019
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	Abr-2019
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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	Marzo 08 de 2019
	4,2	Elaborar informe final de rendición de cuentas	Publicar la información	Control Interno	Marzo 08 de 2019

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Copes 3785 de 2013). De acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política; que establece la necesidad analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la empresa buscando identificar oportunidades de mejora y a partir de allí establecer acciones que permitan mejorar la situación actual.

A continuación, se formula la estrategia de Atención al Ciudadano:

COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el procedimiento de gestión de quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento actualizado	Líder del Proceso	30/09/2019
	1.2	Verificar si la ventanilla única de atención al ciudadano está optimizando procesos	dar respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos	Todas las dependencias	15/05/2019
	1.3	Difundir entre la ciudadanía y funcionarios de la empresa para el uso del buzón de sugerencias	Informes semestral	Líder del Proceso	Cada seis meses junio y diciembre 2019
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	permanente
	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	permanente
	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	Permanente

COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
Subcomp onente 3 Talento Humano	3.1	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en la interacción con los ciudadanos	Talento Humano	2019
	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.	Talento Humano y Bienestar Social	Abril, Julio y Octubre de 2018
Subcomp onente 4 Normativo y procedime ntal	4.1	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Control Interno - Líder del Proceso	25/04/2018
	4.2	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Líder del proceso	20/06/2018
	4.3	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Control Interno - Líder del Proceso	25/04/2018
Subcomp onente 5 Relaciona miento 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.	Control Interno / Líder del proceso	15/06/2018
	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	Talento Humano	Dos veces al año

4.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad

A continuación, se muestra la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información.

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	
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	30/08/2019
	1.2	Realizar la actualización de los procesos y procedimientos de la administración.	Publicar en forma oportuna la publicación de la información en la página web de municipio.	Líder del Proceso	Permanente
	1.3	Publicación de información sobre contratación pública	Publicación de todos los contratos celebrados por la Empresa.	Oficina Asesoría Jurídica y Contratación	Permanente

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	Permanente
Subcomponente "Elaboración de instrumentos de gestión de la información"	3.1	Actualizar el registro de activos de información	Actualización de las publicaciones	Área de sistemas	Ultimo día de cada mes
	3.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Esquema actualizado	Área de sistemas	Todo el año

4.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, la Empresa Aguaviva S.A. E.A.P. incorporará dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				
INICIATIVAS ADICIONALES				
N	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Planear y ejecutar una capacitación respecto al uso y cuidado de los activos fijos de la administración municipal.	Capacitación a los funcionarios de la Empresa	Jefe Oficina Administrativa y Financiera	7 de junio 2019
2	Promover espacios de sensibilización en temas relacionados con los valores éticos y la corrupción administrativa.	Espacios de sensibilización.	Jefe Oficina Administrativa y Financiera	Permanente