



| | | | |
|--|---|--|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |





INFORME
PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

JEFE DE CONTROL INTERNO
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO

08 MAYO 2020

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

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 30 de abril de 2020.

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 con 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

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta

Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co



| | | | |
|--|---|--|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

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.

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"



Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

| 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 | Permanente |
| | 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 | Se hace reunión con todos los jefes de cada área, para iniciar a trabajar sobre el plan anticorrupción y mapas de riesgos, la reunión se hace en el mes de enero de 2020 |
| 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 | Se identificaron los riesgos de corrupción y se comienza hacer la recopilación del material de trabajo. |
| | 2.2 | Evaluar los riesgos de corrupción identificados | Matriz mapa de riesgos etapa valoración del riesgo de corrupción | Cada Área | Se evalúan los riesgos y se determina cuales son de cada áreas |
| | 2.3 | Elaborar el mapa de riesgos de corrupción | Mapa de Riesgos de Corrupción | Líder del proceso | Se publicó en la página de la empresa en el mes de enero de 2020 |
| 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. | Correo Electrónico | Líder del proceso | Un vez se publicó en la página, se le socializo a los jefes de cada áreas. |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"



Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

| | | | |
|--|---|--|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

| | | | | | |
|---|-----|--|---|--------------------------------------|--|
| | 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 realizó la publicación en la página web en enero de 2020. |
| 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 | Se hace el seguimiento del mapa de riesgos para poder cumplir con lo establecido. 25 agosto de 2020 27 diciembre de 2020 |
| 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 seguimientos al mapa de riesgos de corrupción y queda pendiente septiembre de 2020 y enero de 2021. |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

| | | |
|----------------------|-------|---------------|
| AGUAVIVA S.A. E.S.P. | ORDEN | MUNICIPAL |
| RESTREPO META | AÑO | VIGENCIA 2020 |

| FECHA DE LA ESTRATEGIA DE LA RACIONALIZACION | | | | | | | | |
|--|-------------------|--|--|---|--|--------------------------------|-------------------|---------------|
| 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 | ÁREA RESPONS. | FECHA REALIZACIÓN | |
| | | | | | | | INICIO dd/m m/aa | FIN dd/m m/aa |
| 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 | 02/02/2020 | 30/12/2020 |
| 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 | 30/04/2020 | 30/12/2020 |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"



Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

| | | | |
|--|---|---|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

| 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 2020 | Publicación del Documento | Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia | Diciembre 2020 |
| | 1,2 | Publicación continua de rendición de cuentas | Publicar la información | Área de Sistemas | Noviembre -2020 |
| 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 | Enero 2021 |
| | 2,2 | Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV local | 2 eventos de dialogo | Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia | Junio y diciembre 2020 |
| | 2,3 | Seguimiento al 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 2020 |
| | 2,5 | Realizar encuentros presenciales con la comunidad. | 2 encuentros | Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia | Permanente |
| 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 | Septiembre 2020 |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co



| | | | |
|--|---|---|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

| | | | | | |
|---|-----|--|---------------------------------------|----------------------------|------------|
| 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 | Enero 2021 |
| | 4.2 | Elaborar informe final de rendición de cuentas | Publicar la información | Control Interno | Enero 2021 |

| COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO | | | | | |
|--|-------------|--|--|------------------------|--|
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Actualizar el procedimiento gestión de quejas, reclamos y sugerencias | Procedimiento actualizado | Líder del Proceso | 30/09/2020 |
| | 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 | 15/08/2020 |
| | 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 2020 |
| 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. | Todas las dependencias | Permanente |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co



| | | | |
|--|---|---|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA |
|--|--|---|-------------------------------------|------------------------|
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 Realizar capacitaciones de servicio al cliente interno y externo. | 2 capacitaciones | Talento Humano | Marzo y octubre 2020 |
| | 3.2 Dentro del plan institucional de capacitación incluir temas relacionados con el fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, ética y valores del servidor público, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. | 2 capacitaciones | Talento Humano | Junio y diciembre 2020 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Actualizar el reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos | Control Interno - líder del Proceso | Octubre 2020 |
| | 4.2 Construir e implementar una política de protección de datos personales. | Definir e institucionalizar la política de protección de datos. | Área de sistemas | Septiembre 2020 |
| | 4.3 Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. | Agilizar la atención a los ciudadanos | Control Interno - líder del Proceso | Noviembre 2020 |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

| | | | |
|--|---|---|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |



| | | | | | |
|--|-----|---|--|----------------|---------|
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | 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 | Mensual |
|--|-----|---|--|----------------|---------|

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA |
|---|-------------|---|---|---|
| Subcomponente "Lineamientos transparencia activa" de | 1.1 | Realizar la actualización de los procesos y procedimientos de la entidad. | Publicar en forma oportuna la publicación de la información en la página web de la empresa. | Jefe administrativo y financiero Diciembre 2020 |
| | 1.2 | Publicación de información sobre contratación pública | Publicación de todos los contratos celebrados por la Empresa. | Oficina Asesoría Jurídica y Contratación Permanente |
| | 1.3 | Publicación de estados financieros | Publicación de estados financieros | Contabilidad Trimestral Enero, Abril, Julio, Octubre |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co



| | | | |
|--|---|---|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

| | | | | | | | |
|---|----|-----|---|------------------------------------|------------------|-----|------------------------|
| Subcomponente "Lineamientos transparencia pasiva" | de | 2.1 | Atender los requerimientos de información en los términos establecidos en la ley. | Informes de PQR's | Líder Proceso | del | Permanente |
| Subcomponente "Elaboración 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 |

| 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 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A E.S.P. | Capacitación a los funcionarios de la Empresa | Jefe Oficina Administrativa y Financiera | 6 de julio 2020 |
| 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 |

"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta
 Web: www.aguavivaesp.gov.co - correo electrónico: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

| | | | |
|--|---|---------------------------------------|---|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2 | CÓD: FR-GESAD-17 |  |
| | INFORME | VERSIÓN: 04 | |
| | | FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020 | |

Se continúa realizando seguimiento al plan anticorrupción, verificando que todas las metas para el año 2020 se estén llevando a cabo. Para este primer cuatrimestre cabe resaltar que las diferentes áreas de la empresa cumplieron con las metas propuestas.

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.

ORIGINAL FIRMADO
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO
 Jefe De Control Interno

| Proyectó: | Revisó: |
|------------------------------|------------------------------|
| Rubén Darío Herrera Chaparro | Rubén Darío Herrera Chaparro |
| Jefe De Control Interno | Jefe De Control Interno |
| Firma: | Firma: |