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





INFORME
PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

JEFE DE CONTROL INTERNO
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO

09 MAYO 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 30 de abril de 2019.

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 PÚBLICOS DE RESTREPO
AGUAVIVA S.A. E.S.P.



INFORME

COD: FR-GESAD-17
VERSION: 02
VIGENCIA: 25/11/2017



COMPONENTE 1: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
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	Se realizó la socialización en cada una de las áreas de la empresa sobre la actual política de riesgos de la empresa.
	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 2019
	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.
Subcomponente /Procesos 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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 el día 29 de enero de 2019
	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	Un vez se publicó en la página, se le socializo a los jefes de cada áreas.
	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 en la publicación en la
Subcomponente /Procesos 3: Consulta y Divulgación					

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

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

					página web el 29 de enero de 2019.	
Subcomponente /Procesos 4: Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Corrupción aplica.	Riesgos de ajuste si	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 corrupción	de	Jefe Oficina Control Interno	10 Primeros Días de los Meses de Mayo y septiembre de 2019 y enero de 2020.

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.

INFORME

COD: FR-GESAD-17
VERSION: 02
VIGENCIA: 25/11/2017



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

NOMBRE ENTIDAD	AGUAVIVA S.A. E.S.P.	ORDEN	MUNICIPAL
DEPARTAMENTO	META	ANO	2019
MUNICIPIO	RESTREPO	VIGENCIA	2019

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 O AL CIUDADA NO Y/O ENTIDAD	DEPEND. RESPON S.	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 n - Área de Sistemas	02/02/2019	02/05/2019
2	Solicitud de Viabilidad	Tecnológica	Solicitud de viabilidad de servicios correo electrónico	El Usuario debe solicitar personalmente la viabilidad de servicios	solicitud respuesta vía correo electrónico	Reducción del tiempo de duración del trámite	Facturación n - Área de Sistemas	02/02/2019	30/09/2019

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

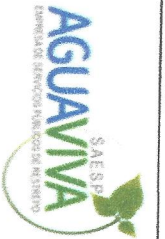
INFORME

VERSIÓN: 02
VIGENCIA:
25/11/2017



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 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 de 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

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



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO
AGUAVIVA S.A. E.S.P.

INFORME



COD: FR-GESAD-17
VERSION: 02
VIGENCIA: 25/11/2017





COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	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 2019	Publicación Documento del	Líder del Proceso / Sistemas	Septiembre 2019
	1.2	Publicación continua de rendición de cuentas	Publicar la información	Área de Sistemas	Octubre -2019
	2.1	Evento de audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía	Realizar dos eventos de audiencia pública	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
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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
	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	Se publicó en la página web de la empresa el informe de la audiencia pública realizada en el mes de febrero de 2019
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Elaborar informe final de rendición de cuentas	Publicar la información	Control Interno	Se realizó el informe final el día 20 de febrero y fue publicado en la página de la empresa

EXPERIENCIA COMPROMISO Y RESULTADOS
CALE 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	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	30/09/2019	
	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, 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	



	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	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	Hacer al año por lo menos dos veces una evolución a los funcionarios	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.	Tres capacitaciones al año	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.	Definir e implementar el reglamento interno para la gestión de peticiones, quejas y reclamos	Control Interno - líder del Proceso	25/04/2018
	4.2	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Definir e institucionalizar la política de protección de datos.	Líder del proceso	20/06/2018
	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	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.	Documento de caracterización de usuarios.	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	Identificar oportunidades y acciones de mejora	Talento Humano	Dos veces al año

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 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 y Admin 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 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

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

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.

Se hace el seguimiento al plan anticorrupción evidenciando que a la fecha se ha cumplido en un 35% el plan anticorrupción, se hace la observación de varias labores que no se han ejecutado y que a la fecha ya se tenía que haber realizado.


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: 