


	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



INFORME
PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

JEFE DE CONTROL INTERNO
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO

10 MAYO 2021

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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 2021.

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.**

"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	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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 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	COD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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 2021
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 y se dirige al área encargada.
	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 área, la oficina encarga realiza la recolección de datos.
	2.3	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Administrativa Y Financiera	Se publicó en la página de la empresa en el mes de 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	COD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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	Oficina Administrativa Y Financiera	Un vez se publicó en la página, se le socializo a los jefes de cada área, para que se pueda mitigar los riesgos en las diferentes líneas estratégicas .
	3.2	Publicación de la Matriz Corporativa del Mapa del Riesgo de Corrupción.	Página WEB de AGUAVIVA S.A. E.S.P.	Oficina Administrativa Y Financiera y área de sistemas	Se realizó la publicación en la página web en enero de 2021.
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.	Oficina Administrativa Y Financiera y área de sistemas	Se hace el seguimiento del mapa de riesgos para poder cumplir con lo establecido. 25 agosto de 2021 27 diciembre de 2021
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 2021 y enero de 2022.

"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	COD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

AGUAVIVA S.A. E.S.P.	ORDEN	MUNICIPAL
RESTREPO META	AÑO	VIGENCIA 2021

ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE LOS TRAMITES									
No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONAL.	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPEND. RESPONS.	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Solicitud	Tecnológica	Solicitud vía correo electrónico	El usuario debe solicitar personalmente o por correo electrónico.	Solicitud y respuesta vía correo electrónico u/o Web www.aguaviva.com	Reducción del tiempo de duración del trámite	Facturación - Área de Sistemas	02/02/2021	30/12/2021
2	Imprimir factura	Tecnológica	Imprimir e interactuar con la factura en la Página Web www.aguaviva.com	El Usuario debe acercarse a la oficina u/o solicitarla vía correo electrónico	El Usuario a través de la página web Imprimir e interactuar con la factura	Reducción del tiempo	Facturación - Área de Sistemas	02/01/2021	30/12/2021

"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	COD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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 2021	Publicación del Documento	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Diciembre 2021
	1,2	Publicación continua de rendición de cuentas	Publicar la información	Área de Sistemas	Noviembre -2021
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 un evento de audiencia publica	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Enero 2022
	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 2021
	2,3	Seguimiento al buzón de quejas y reclamos	Atender quejas	Jefe De Control Interno	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 2021
	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 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	COD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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 2022
	4.2	Elaborar informe final de rendición de cuentas	Publicar la información	Control Interno	Enero 2022

"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	COD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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	30/09/2021
	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	15/08/2021
	1.3	Difundir entre la ciudadanía y funcionarios de la empresa para el uso del buzón de sugerencias	Publicación en redes sociales y medios de comunicación.	Oficina Administrativa y Financiera	Cada seis meses junio y diciembre 2021
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	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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.	1 capacitación	Talento Humano	Octubre 2021
	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.	1 capacitación	Talento Humano	Junio 2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las	Actualizar el reglamento interno para la gestión de peticiones,	Control Interno - líder del Proceso	Octubre 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	COD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano		peticiones, quejas y reclamos.	quejas y reclamos		
	4.2	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Definir e institucionalizar la política de protección de datos.	Área de sistemas	Diciembre 2021
	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 2021
	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



"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente "Lineamientos de transparencia activa"	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 2021
	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
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 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

"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	VERSION: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

	3.2	Actualizar el esquema de publicació n de informació n	Esquema actualizado	Área sistemas	de	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 2021
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	VERSION: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

Se continúa realizando seguimiento al plan anticorrupción, verificando que todas las metas para el año 2021 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

"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