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





INFORME
SEGUNDO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

JEFE DE CONTROL INTERNO
YANETH MARYORI ROA PARRADO

07 SEPTIEMBRE 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	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 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 31 de agosto de 2022.

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.

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



✓ **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 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: 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	Enero 2022
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	15/01/2022
	2.2	Evaluar los riesgos de corrupción identificados	Matriz mapa de riesgos etapa valoración del riesgo de corrupción	Cada Área	20/01/2022
	2.3	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Administrativa Y Financiera	25/01/2022
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	31/01/2022
	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	31/01/2022

"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	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

AGUAVIVA S.A. E.S.P.	ORDEN	MUNICIPAL
RESTREPO META	AÑO	VIGENCIA 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	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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	02/02/2022	30/12/2022
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	02/01/2022	30/12/2022

"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	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 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 2022	Publicación del Documento	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Noviembre 2022
	1,2	Publicación continua de rendición de cuentas	Publicar información la	Área de Sistemas	Noviembre 2022
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	Diciembre 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	Se realizo interacción con el ciudadano en el mes de abril, donde se dieron respuesta a las inquietudes que tenían algunos usuarios, por medio de la radio. Quedando pendiente un foro a realizarse.
	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 2022
	2.5	Realizar encuentros presenciales con la comunidad.	2 encuentros	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	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: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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 2022
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 2023
	4.2	Elaborar informe final de rendición de cuentas	Publicar la información	Control Interno	Enero 2023

"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: 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 de gestión de quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento actualizado	Líder del Proceso	30/09/2022
	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	15/08/2022
	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 2022
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 con 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: 05	

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 2022
	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	El personal administrativo se ha capacitado en servicio al cliente, gestión documental y archivística y el personal operativo incluyendo a las escobitas se ha capacitado en seguridad vial y brigadas de emergencia
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 2022
	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 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	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

	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 2022
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 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 2022
	1.2	Publicación de información sobre contratación pública	Publicación de todos los contratos celebrados por la Empresa.	Oficina Asesoría Jurídica y Contratación	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: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



	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
	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	La Jefe de la Oficina Administrativa y Financiera realizo una jornada de capacitación donde explica el adecuado uso de los activos fijos de la empresa.
2	Promover espacios de sensibilización en temas relacionados con los valores éticos y la corrupción administrativa.	Espacios de sensibilización.	Jefe Oficina Administrativa y Financiera	La Jefe de la Oficina Administrativa y Financiera realizo una socialización del código de ética de la empresa en el primer semestre.

Se continúa realizando seguimiento al plan anticorrupción, verificando que todas las metas para el año 2022 se estén llevando a cabo. Para este segundo cuatrimestre

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

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
YANETH MARYORI ROA PARRADO
 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