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





**INFORME
CUARTO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

**JEFE DE CONTROL INTERNO
RUBEN DARIO HERRERA CHAPARRO**

10 ENERO 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.	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 31 de diciembre 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.

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	



✓ **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.	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	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
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 el día 29 de enero de 2019

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

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 cuenta 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 la publicación en la 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 Riesgos de Corrupción ajustado si aplica.	Líder del proceso – Áreas	Se revisó el mapa de riesgos de corrupción cada 3 meses.
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

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

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 O AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPEND. RESPON S.	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Generación 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	Se puede realizar el pago por la página web de la entidad.	
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	Se puede realizar vía correo electrónico, cabe resaltar que la documentación se debe hacer llegar.	

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

3	Registro PQR's	de 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 - Área de Sistemas	Se puede realizar las peticiones, quejas y reclamaciones vía correo electrónico.	
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 Bancarios, COTREM y PSE.	Facilidad al usuario para realizar sus pagos.	Facturación - Gerencia	se instaló el botón del pago PSE y ahora se puede realizar por la página web de la entidad	

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

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 del Documento	Líder del Proceso / Sistemas	En el mes de noviembre de 2019 se hizo la invitación a toda la comunidad en general para que asistieran a la rendición de cuentas.
	1,2	Publicación continua de rendición de cuentas	Publicar la información	Área de Sistemas	En el mes de noviembre se publicó en la página web
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	La audiencia pública se realizó en el mes de diciembre del año 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	Se interactuó con la ciudadanía, por los diferentes medios.
	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	Se realizaron 2 encuentros presenciales en el año 2019.
Subcomponente 3. Incentivos para motivar	3,1	Diseñar una campaña para proporcionar información a funcionarios y ciudadanía	A través de un volante o cartilla	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	2019

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

la cultura de la rendición y petición de cuentas.		en general de la gestión institucional en el periodo informado			
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	Se publicó en la página web de la empresa el informe de la audiencia pública realizada en el mes de febrero de 2019
	4.2	Elaborar informe final de rendición de cuentas	Publicar la información	Control Interno	Se realizó el informe final el día 20 de febrero 2019 y fue publicado en la página de la empresa

"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.	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 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actualizar el procedimiento gestión de quejas, reclamos y sugerencias	Procedimiento actualizado	Líder del Proceso	No se realizó la actualización.
	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	Se hace revisión periódicamente de la ventanilla única.
	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

"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.	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 Evaluar el desempeño de los servidores públicos en la interacción con los ciudadanos	Hacer al año por lo menos dos veces una evaluación 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	En el año 2019 se hicieron diferentes capacitaciones que ayudaron a fortalecer el área de servicio al cliente.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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	Se encuentra un reglamento, pero para el año 2020 se debe actualizar.
	4.2 Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Definir e institucionalizar la política de protección de datos.	Líder del proceso	No se realizo
	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	Se hace una reunión con todos los jefes de área, para optimizar procesos y así agilizar en tiempos de respuesta.

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

Subcomponente 5 Relacionamiento 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.	de de Control Interno / Líder del proceso	2019
	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	Se realizan encuesta de satisfacción en el área de ventanilla única.

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

COMONENTE 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	Ya se publicó en la página web de la entidad.
	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 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

"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.	CÓD: FR-GESAD-17	
	INFORME	VERSIÓN: 04	
		FECHA DE APROBACIÓN: 10/01/2020	

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 98% 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.

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:

"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