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





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

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

**07 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto:ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co)

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. NIT. 900.010.387-2	CÓD: FR-GESAD-17	
	<b>INFORME</b>	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 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

COMONENTE 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 cuenta 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

	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. - se realizó segundo seguimiento al mapa anticorrupción con fecha de corte a 31 de 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 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	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 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 <a href="http://www.aguaviva.com">www.aguaviva.com</a> 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05	

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	Se realizó un encuentro virtual con los usuarios vía Facebook donde la Gerente explicó temas relacionados con la empresa y también atendió dudas de los usuarios. Queda pendiente otro encuentro del segundo semestre.
	2,3	Seguimiento al buzón de quejas y reclamos	Atender quejas	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Los treinta de cada mes se realiza un seguimiento al buzón de quejas y reclamos. También se habilito un formulario virtual para que los usuarios puedan hacerlos

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

					desde sus dispositivos electrónicos.
	2.4	Realizar foros de participación ciudadana	2 Foros	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Se realizó un encuentro virtual con los usuarios vía Facebook donde la Gerente explicó temas relacionados con la empresa y también atendió dudas de los usuarios. Queda pendiente un foro en el segundo semestre 2020.
	2.5	Realizar encuentros presenciales con la comunidad.	2 encuentros	Administración de Aguaviva en cabeza de la Gerencia	Permanente
Subcomponente	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
Subcomponente	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

**"CUMPLIMOS CON SEGURIDAD"**

Calle 1 Carrera 5 A. Barrio Minuto De Dios - Cel. 315 690 39 53 Restrepo Meta  
 Web: [www.aguavivaesp.gov.co](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	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 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	Se está dando respuestas a los usuarios, dentro de los tiempo estipulados por la ley.
	1.3	Difundir entre la ciudadanía y funcionarios de la empresa para el uso del buzón de sugerencias	Informes semestral	Líder del Proceso	Se realizó seguimiento con corte a junio de 2020 quedando pendiente un seguimiento al finalizar el año.
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 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 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.	2 capacitaciones	Talento Humano	No se han podido realizar, teniendo en cuenta la pandemia que inicio desde el mes de marzo. 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	No se han podido realizar, teniendo en cuenta la pandemia que inicio desde el mes de marzo. Junio y diciembre 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05	
		FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	



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
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 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

	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
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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

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	No se han podido realizar, teniendo en cuenta la pandemia que inicio desde el mes de marzo. - 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](http://www.aguavivaesp.gov.co) - correo electrónico: [ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co](mailto: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	
	<b>INFORME</b>	VERSIÓN: 05 FECHA DE APROBACIÓN: 08/06/2020	

Se continúa realizando seguimiento al plan anticorrupción, verificando que todas las metas para el año 2020 se estén llevando a cabo. Para este segundo 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