


**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL
VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.**

ACUAVALLE S.A. E.S.P.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO
2022**

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2022	Versión No.: 09

1. OBJETIVO

Establecer las estrategias de lucha contra la Corrupción y el fortalecimiento en la Atención al Ciudadano para el año 2022, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todas las dependencias y procesos que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

3. RESPONSABILIDADES

Gerencia o el Representante de la Dirección: Es responsable de aprobar este documento y apoyar las estrategias para su aplicación y cumplimiento.

Dirección de Planeación Corporativa: Es responsable consolidar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, además de servir de facilitador para la elaboración del mismo.

Dirección de Control Interno: Es responsable de la verificación de su elaboración, su visualización, el seguimiento y el control de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Comunicaciones: Es el responsable de realizar la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página Web de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

Líderes de los procesos: Son los responsables de elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y realizar el seguimiento y monitoreo a la efectividad de dichas acciones


Todo el personal de la Organización: Es responsable de acatar y aplicar las directrices de este documento de acuerdo a su alcance.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: *“Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.”*

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2022	Versión No.: 09

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2.
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015.
- Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. *“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. *“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.”*
- Decreto 0019 de 2012 *(Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).*
- *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 5.*

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 CONDICIONES GENERALES


Anualmente debe elaborarse las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, para ser publicadas en la página WEB de ACUAVALLE S.A. E.S.P. antes del 30 de Enero de cada año, así mismo se realizara seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno tres (3) veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

"ACUAVALLE S.A E.S.P. es una empresa pública dedicada al suministro de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas. Actuamos socialmente como protectores de vida, aportando al mejoramiento de la sociedad."

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2022	Versión No.: 09


VISION

En el 2030:

- Somos una empresa sostenible, desde la gestión ambiental y empresarial.
- Somos el ejemplo para Colombia en la prestación regional de servicios de agua potable y tratamiento de agua servida.
- Actuamos bajo nuestra gobernanza corporativa.
- Protegemos el ciclo del agua, y nuestras acciones se enmarcan en el uso eficiente y sostenible del recurso hídrico.
- Contamos con un talento humano de alta calidad, que incluye la diversidad cultural de la sociedad.
- Somos una empresa valorada por nuestros clientes, e interesados.

EJES Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS



	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2022	Versión No.: 09

CODIGO DE INTEGRIDAD

Establece una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a ACUAVALLE S.A E.S.P. fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación sus servicios, y el aumento de la confianza sus usuarios.

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.


6.3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.3.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ACUAVALLE S.A. E.S.P. para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción utilizó la metodología actualizada en la versión 2 "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", adicionalmente, la Dirección de Planeación Corporativa realizó reuniones con los responsables de los procesos para actualizar y hacer seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción.

Identificación de Riesgos de Corrupción:

- **Contexto:** Identificación de las condiciones internas y externas de ACUAVALLE S.A. E.S.P. que puedan afectar positiva o negativamente el cumplimiento la misión y los objetivos de la Entidad. Las condiciones internas están relacionadas con la estructura, el modelo de operación por procesos, el cumplimiento del Plan de Acción, los sistemas de información, los procedimientos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta la Entidad. Las externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.
- **Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública; se realiza teniendo en cuenta los factores internos y externos analizados en la Matriz DOFA y que

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2022	Versión No.: 09

pueden afectar el logro de los objetivos de cada proceso o procedimiento, El Mapa de Riesgos de corrupción se realiza teniendo en cuenta el Mapa de Procesos de la Entidad y teniendo en cuenta los siguientes pasos:



- **Descripción del Riesgo:** Es la descripción clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.
- **Análisis del riesgo:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.
- **Valoración del riesgo:** Determinación de controles a) Controles preventivos y b) Controles Correctivos, que buscan eliminar las causas que lo generaron.
- **Política de Administración del Riesgo:** “Propósito de la Alta Dirección de gestionar el Riesgo”. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados ¹
- **Seguimiento de los Riesgos:** Está a cargo de la Dirección de Control Interno.


6.3.1.1. Política de Administración del Riesgo de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

“ACUAVALLE S.A. E.S.P., el Equipo Directivo y todos los colaboradores de la entidad tienen el compromiso y responsabilidad de realizar una administración integral de los riesgos que puedan afectar directamente el cumplimiento de los objetivos, la gestión de los procesos o la satisfacción de partes interesadas.

Efectuando en una frecuencia anual o en la periodicidad requerida el seguimiento y monitoreo a los riesgos para garantizar la eficacia y efectividad de las acciones propuestas.”



¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 pag.15

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2022	Versión No.: 09

6.3.1.2. Mapa de Riesgos

El Mapa de Riesgos de Corrupción fue construido participativamente para los procesos que de acuerdo al análisis realizado existe la posibilidad de ocurrencia de un Riego de Corrupción.

Así mismo, se tiene en cuenta el formato sugerido en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*

El Mapa de Riesgo de Corrupción queda publicado en la página Web de ACUAVALLE S.A. E.S.P. Anexo 1_2022 Mapa de Riesgos de Corrupción

6.3.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES

El Comité de Gobierno Digital, GEL y Antitrámites, aprobó que la entidad trabajará sobre los trámites que se encuentran estandarizados en el SUIT para empresas prestadoras de servicios públicos.

Son trámites cuyas responsabilidades se centran en la Oficina de Atención al Usuario (8) y la Subgerencia Operativa (3).

Los trámites registrados actualmente en el SUIT son los siguientes:

1. Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público
2. Cambio de tarifa de servicios públicos
3. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar
4. Cambios en la factura de servicio público
5. Conexión a los servicios públicos
6. Factibilidad de servicios públicos
7. Independización del servicio público
8. Restablecimiento del servicio público
9. Suspensión del servicio público
10. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos
11. Duplicado de recibos de pago

Se adjunta evidencia de los trámites que se encuentran en proceso en el SUIT.





ACUAVALLE S.A. E.S.P.

PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2022

Código:
ES1-D2

Versión No.:
09

ACUAVALLE S.A. E.S.P. ADOLESCENCIA MARÍA MONTOYA GUARDI (AMONTOYA2891)


Función Pública Carrera 5 # 12 - 52 Bogotá D.C. | Soporte: [Botón de servicio](#) | Correo: sos@suie.com | Teléfono: (57+1) 7999956 | 2022

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Atención	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones	Ciclo de revisiones
INT	28011	2015-01-03	Conexión a los servicios públicos		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1
INT	31441	2015-12-02	Suspensión de servicio público		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1
INT	28009	2015-09-05	Duplicación de recibos de agua		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1
INT	66932	2018-09-24	Cambio de tarifa de servicios públicos		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1
			Cambio de la clase de uso de un inmueble al		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y			

ACUAVALLE S.A. E.S.P. ADOLESCENCIA MARÍA MONTOYA GUARDI (AMONTOYA2891)

Función Pública Carrera 5 # 12 - 52 Bogotá D.C. | Soporte: [Botón de servicio](#) | Correo: sos@suie.com | Teléfono: (57+1) 7999956 | 2022

Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Atención	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones	Ciclo de revisiones
INT	28015	2015-09-03	Cambio de la clase de uso de un inmueble al que se le presta el servicio público		DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1
INT	29996	2015-10-29	Facilidad de servicios públicos		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1
INT	28014	2015-09-03	Cambios en la factura de servicio público		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1
INT	67651	2018-10-24	Establecimiento de servicio público		SOCIEDAD DE AQUELUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.	amontoyg		1

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2022	Versión No.: 09

La entidad debe inscribir y gestionar los trámites registrados (lista anterior), con el fin de que el usuario pueda hacer de forma virtual los que así lo permitan. Para cumplir con dicha inscripción es necesario lo siguiente:

1. Actualizar la normatividad.
2. Actualización de los procedimientos del área comercial que respaldan los 13 trámites, que están bajo su responsabilidad.
3. Elaboración de los procedimientos en los tres trámites que están a cargo del área operativa.
4. Diseño de formularios debidamente codificados en el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Actos Administrativos para el cobro de algunos trámites.

6.3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P. – ACUAVALLE S.A. –E.S.P. planea realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en el mes de Agosto del presente año.

Con esta rendición de cuentas la Entidad busca informar sobre los resultados de su gestión durante la vigencia 2021, a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

Esta rendición tocara temas como:

Principales proyectos ejecutados (inversiones en pozos, plantas de tratamiento, bocatomas, actualización tecnológica etc.).


Finanzas (Cobro de cartera morosa, incremento en los usuarios de acueducto y alcantarillado etc.).

Ambiental (Inversiones en cuencas hidrográficas, fortalecimiento de Clubes Defensores del Agua, Plan Social Unidos por el agua en Manos Públicas etc.).

Campañas (Con comunidad y ACUAVALLE S.A. E.S.P., CIDEAS municipales, mesas sectoriales, etc.).

Información sobre Auditorías Internas y Externas realizadas por la Dirección de Control Interno y los entes de Control.


Se planea realizar invitaciones virtuales dirigidas a los vocales, veedores, alcaldías, concejos y demás órganos de control, almanaques para ser distribuidos en los 33 municipios y 50 Corregimientos y 66 veredas atendidos del Valle del Cauca en los que ACUAVALLE S.A. E.S.P., presta el servicio, además convocatoria abierta a través de la página web y el programa de televisión institucional Mas por Vos.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2022	Versión No.: 09

6.3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACUAVALLE S.A. E.S.P., tiene definidas las siguientes estrategias que buscan mejorar la Gestión Atención al Cliente:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	
Estructura administrativa y direccionamiento estrategico	1.1	Identificar las causales mas frecuentes de PQRSD para soportar procesos de mejora
	1.2	Evaluar la percepción de las respuestas otorgadas a las PQRSD
	1.3	Realizar mesas de trabajo con los profesionales III de Operaciones de las AGUAS para socializar el feedback de las causales de las PQRSD y de la evaluación de percepción
Fortalecimiento de los canales de atención y medios de comunicación con el ciudadano	2.1	Posicionar los canales de atención al cliente existentes en la compañía y sus evaluaciones y/o encuestas de satisfacción que se encuentra definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales
	2.2	Posicionar los medios de comunicación existentes en la compañía que se encuentra definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales
	2.3	Dar a conocer al ciudadano los procesos, tramites y procedimientos que se llevan acabo en la atención al ciudadano
Talento humano	3.1	Capacitar servidores de las AGUAS en cultura del servicio y Gestión Documental
	3.2	Programa de reconocimiento interno a AGUAS con mejores indicadores comerciales
Normativo y procedimental	4.1	Elaboración y publicación de informes de derechos de petición de información
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluación se los servicios ofrecidos por Acuavalle S.A. - E.S.P. -Informe de resultados
	5.2	Producción de material audiovisual que permita la interacción con el usuario, para explicar los tramites y/o procesos comerciales y de atención al cliente de forma pedagogica
	5.3	Participación en las mesas de trabajo de atención al ciudadano programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2022	Versión No.: 09

ACUAVALLE S.A. E.S.P. realiza las siguientes actividades, que dan cumplimiento a las estrategias y proyectos planteados en el Plan de Acción vigencia 2022.

Estructurar administrativamente y con un direccionamiento estratégico las actividades que nos permitan avanzar en la mejora de procesos de PQRSD tanto de respuesta, como de solución a las causantes, a través de informes que permitan identificar, evaluar y mejorar los procesos y procedimientos comerciales de la compañía y a su vez permita el feedback a los diferentes profesionales de las AGUAS garantizando la comunicación interna de estos informes y resultados para la mejora de los procesos y procedimientos.

Por otra parte trabajaremos en los fortalecimientos de los canales de atención y comunicación oficiales de la compañía, en el 2021 se publicó en la página web el instructivo de comunicaciones oficiales de la compañía, lo cual nos permitió mostrarle al ciudadano con claridad cuáles son nuestros canales de comunicación para información corporativa y cuáles son nuestros canales de atención para instaurar las PQRSD que se presenten.

Siguiendo esta línea en el 2022 buscaremos fortalecer mediante un plan de comunicaciones el posicionamiento de estos canales de atención y comunicación con el fin de que la ciudadanía tenga claridad que información, trámites y demás procesos puede encontrar en cada uno de estos canales.


Así mismo desarrollaremos el proyecto del manual de comunicaciones el cual nos permitirá dar a conocer al ciudadano los procesos, trámites y procedimientos que se llevan a cabo en la atención al ciudadano

Cerrando el componente trabajaremos en planes de reconocimiento interno a AGUAS con mejores indicadores comerciales, así como ciclos de capacitación a los profesionales y estrategias de relacionamiento con el ciudadano como la participación en las mesas de trabajo de atención al ciudadano programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

6.3.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Para la atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos ACUAVALLE S.A. E.S.P. cuenta con un sistema integrado el cual permite registrar y realizar su seguimiento, dicho sistema abarca cada una de sus 33 sedes en las cuales se cuenta con un Punto de Atención al Ciudadano y el personal competente para su atención. Se plantea medir aleatoriamente y de forma más detallada las solicitudes y PQR'S con el fin de establecer caracterizaciones y tipificaciones que permitan clasificarlas y obtener información para proponer mejoras a los procesos de recepción, respuestas y cierre de estas mismas.

Así mismo en el sitio web de ACAUVALLE S.A. E.S.P., se busca implementar cambios en procura de acercar la empresa y sus procesos al usuario, haciendo uso de formularios de participación

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2022	Versión No.: 09

que permitan al suscriptor: diligenciar sus Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS en línea, obtener el duplicado de su factura, acceder a las últimas noticias de la empresa, sugerir temas para el programa institucional Más Por Vos, conocer nuestros programas ambientales, instruirse en la lectura de su factura de servicios públicos, conocer los eventos más próximos de los que hará parte la empresa y como cumplimiento a la Estrategia del Plan Anticorrupción del Gobierno Nacional, el suscriptor de la Empresa tiene acceso también a la Carta de Trato Digno al Ciudadano.

Así mismo se crea dentro de la Pagina Web de la Entidad el link que corresponde a "Transparencia y acceso a la información pública". También se realiza eventos como el Conéctate con Acuavalle, el cual busca instruir a la personas sobre LA TRANPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN por medio de la página web.

6.3.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES


PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTURAL: Todos los contratos generados dentro de ACUAVALLE S.A. E.S.P. son publicados en la página web de la Entidad por el área de Comunicaciones y en el SECOP.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Se cuenta con la oficina de CAC "Centro de Administración de las Comunicaciones" el cual da cumplimiento a la ley 594 de 2000, de igual forma se tienen implementadas y aprobadas las tablas de retención documental por el concejo departamental de archivos.

El Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fue publicado en la página web de la entidad www.acuavalle.gov.co con el fin de obtener las sugerencias y comentarios de la ciudadanía y partes interesadas.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y ANEXOS

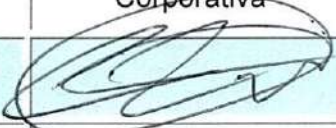
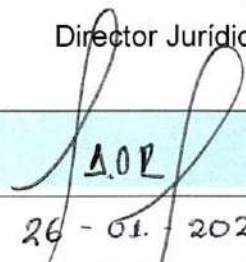
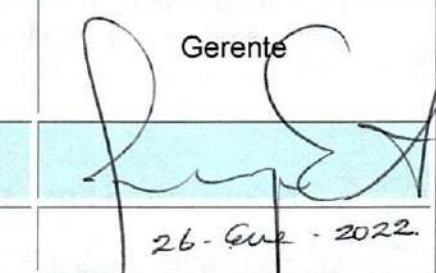
- Anexo 1_2022 Mapa de Riesgos de Corrupción
- Componente 1_2022 Gestión de Riesgos de Corrupción
- Componente 2_2022 Racionalización de tramites
- Componente 3_2022 Rendición de Cuentas
- Componente 4_2022 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Componente 5_2022 Mecanismos Transparencia y Acceso a la Información

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2022	Versión No.: 09

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Cambios Efectuados
09	2022-01-30	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2022
08	2021-01-27	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2021
07	2020-01-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2020
06	2019-01-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2019
05	2018-01-29	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2018
04	2017-01-30	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2017
03	2016-03-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2016
02	2015-01-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2015
01	2014-03-21	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2014
00	2013-04-23	Todas	No aplica. Creación del documento

9. CONTROL DE EMISION DEL DOCUMENTO

Actividad	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre	Cesar Augusto Sánchez Robledo	Gustavo Adolfo Osorio Rodríguez	Jorge Enrique Sánchez Cerón
Cargo	Director de Planeación Corporativa	Director Jurídico	Gerente
Firma			
Fecha	26 / 01 - 2022	26 - 01 - 2022	26 - Ene - 2022



SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DE LA CAUSA S.A. E.S.P.
Anexo No. 1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Proceso/ Subproceso	Nombre del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Impactos y Efectos		Riesgo Inherente		Control Externo		Riesgo Residual		Oportunidad de manejo	Acciones Preventivas	Soporte	Responsable	Proyección Ejecución
			Causas	Consecuencias	Nivel	Probabilidad	Nivel	Probabilidad	Impacto						
PROCESO PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO	Probabilidad de manipulación de información	Corrupción	Obtención de un beneficio particular	Pérdida de información, pérdida de confianza en lo público, Sanciones, Investigaciones disciplinarias	5	4	Adaptación de responsabilidades y consolidada, a través del sistema de control de información.	Evitar el riesgo	4	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales IV - Dirección de Operación Corporativa	Vigencia 2022		
	Toma de decisiones por interés particular	Corrupción	Prestaciones superiores presuntamente	Pérdida de patrimonio, Sanciones, Disciplinarios	5	4	Falta de ética del funcionario	Evitar el riesgo	4	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales IV - Dirección de Operación Corporativa	Vigencia 2022		
	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
ATENCIÓN AL CLIENTE	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
GESTION AMBIENTAL	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
GESTION FINANCIERA	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		
	Manipulación de información	Corrupción	Falta de ética del funcionario	Pérdida de credibilidad y afectación de la calidad	3	3	Indicador Acusado a planilla digital	Evitar el riesgo	3	Evitar el riesgo	Validar la información resueltada y consolidada, a través del sistema de control de información.	Profesionales V y Profesionales III	Año 2022		



SOCIEDAD DE ACQUAVALLE Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.
Anexo No.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

Proceso/ Subproceso	Nombre del Riesgo	Clasificación del Riesgo	DAÑO DE RIESGO Y ANALIZAR			VALORAR CONTROLES			TAMAY			Proyección Ejecución	
			Causas	Consecuencias	Riesgo Inminente Impacto	Control Existente	Riesgo Residual Probabilidad	Opción de manejo	Acciones Preventivas	Soporte	Responsable		
GESTION JURIDICA	Dirigir el proceso de contratación a favor de un tercero	Corrupción	Incumplimiento de los deberes valores éticos y disciplinares. Influencias indebidas. Interés de la persona responsable del proceso de contratación en obtener beneficio particular.	Investigaciones disciplinarias, penales, sanciones fiscales, 4	3	Revisión, normas legales, Estatuto Anticorrupción - Código Único Disciplinario. Comité de Contratación. Auditorías de CI Estatuto de contratación Se da traslado al operador disciplinario para la respectiva investigación. Se da traslado a la fiscalía para la respectiva investigación. Libro indicativo para entrada y salida de documentos.	Revisión para actualización del Estatuto de Contratación de Contratación Actualización en el software Requirimientos de tipo legal DSADUMA Listado de asistencia Listado de asistencia Revisión del Manual de Interventoría Actualización de Resolución No.592 del 20 de octubre de 2017 "Por la cual se crea el Comité de Contratación de ACQUAVALLE S.A. E.S.P."	Revisión del Estatuto de Contratación Actualización en el software Requirimientos de tipo legal DSADUMA Listado de asistencia Listado de asistencia	Director Jurídico Director Jurídico - Profesional III Requirimientos de tipo legal Director Jurídico - Departamento Gestión Humana Director Jurídico - Abogados Dirección Jurídica	Director Jurídico Director Jurídico - Profesional III Requirimientos de tipo legal Director Jurídico - Departamento Gestión Humana Director Jurídico - Abogados Dirección Jurídica	Proyecto de Acuerdo Estatuto de Contratación Actualización en el software Requirimientos de tipo legal DSADUMA Listado de asistencia Listado de asistencia	Junio de 2022 Marzo de 2022 Junio de 2022 Junio de 2022	
	Sustracción expediente contractual para el cumplimiento de un proceso de contratación.	Corrupción	Interés particular de dejar vencer términos para beneficiar al contratista y/o sancionarlo. Recepción de datos para beneficiar al contratista.	Demandas, penas accesorias jurídicas, sanciones disciplinarias, 4	3	Base de datos de los procesos realizados. Denuncia ante las autoridades competentes por pérdida de expediente Reconstrucción del expediente contractual	Control estricto de la radicación de entrada y salida de los documentos. Control estricto de la radicación de entrada y salida de los documentos. Custodia bajo llave del proceso sancionatorio	Actualización de Resolución No.592 del 20 de octubre de 2017 "Por la cual se crea el Comité de Contratación de ACQUAVALLE S.A. E.S.P."	Director Jurídico Abogado designado	Director Jurídico Abogado designado	Resolución Actualizada Actualización de Resolución No.592 del 20 de octubre de 2017 "Por la cual se crea el Comité de Contratación de ACQUAVALLE S.A. E.S.P."	Director Jurídico Abogado designado	Marzo de 2022 Permanente
	Recepción de datos para el cumplimiento de un proceso de contratación.	Corrupción	Incumplimiento de los deberes valores éticos y disciplinares. Influencias indebidas. Interés de la persona responsable del proceso de contratación en obtener beneficio particular.	Investigaciones disciplinarias, penales, sanciones fiscales, 4	3	Aplicación normas legales, Estatuto Anticorrupción - Código Único Disciplinario. Auditorías de CI Estatuto de contratación Se da traslado al operador disciplinario para la respectiva investigación. Se da traslado a la fiscalía para la respectiva investigación.	Revisión estricta por parte del Director Jurídico Voto Bueno en los documentos revisados	Revisión estricta por parte del Director Jurídico Voto Bueno en los documentos revisados	Director Jurídico Director Jurídico	Director Jurídico Abogado designado	Revisión estricta por parte del Director Jurídico Voto Bueno en los documentos revisados	Director Jurídico Abogado designado	Permanente Permanente
	Adulterio, sustituir o usar indebidamente información.	Corrupción	Ofertamiento de cópulas. Presiones de superiores jerárquicos. Falta de seguridad en el aseguramiento de la información. Inadecuada custodia de archivos. Ejercicio ilegítimo del poder. Intereses particulares. Allegar pruebas ficticias.	Investigaciones disciplinarias, penales, sanciones fiscales, 4	3	Sistema de gestión documental Archivo físico según las TRD y según la ley general de archivos. Denuncia ante las autoridades competentes por pérdida de documento. Comparación del expediente de la entidad contra el SPO, documentos escaneados, correos electrónicos. Se da traslado al operador disciplinario para la respectiva investigación. Se da traslado a la fiscalía para la respectiva investigación. Sistema de gestión documental Archivo físico según las TRD y según la ley general de archivos. Denuncia ante las autoridades competentes por pérdida de expediente	Revisión estricta por parte del Director Jurídico Voto Bueno en los documentos revisados	Revisión estricta por parte del Director Jurídico Voto Bueno en los documentos revisados	Director Jurídico Director Jurídico	Director Jurídico Director Jurídico	Revisión estricta por parte del Director Jurídico Voto Bueno en los documentos revisados	Director Jurídico Director Jurídico	Junio de 2022 Permanente
	Manipulación de procesos para obtener información.	Corrupción	Alteración del expediente.	Investigaciones disciplinarias, penales, sanciones fiscales, 4	3	Contratación de abogados idóneos en cada materia y con experiencia en materia disciplinaria, revisión de expedientes disciplinarios, fiscales de abogados.	Contratación de abogados idóneos en cada materia y con experiencia en materia disciplinaria, revisión de expedientes disciplinarios, fiscales de abogados.	Contratación de abogados idóneos en cada materia y con experiencia en materia disciplinaria, revisión de expedientes disciplinarios, fiscales de abogados.	Director Jurídico - Abogado designado	Director Jurídico - Abogado designado	Contratación de abogados idóneos en cada materia y con experiencia en materia disciplinaria, revisión de expedientes disciplinarios, fiscales de abogados.	Director Jurídico - Abogado designado	Agosto 2022



SOCIEDAD DE ACUERDOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.
Anexo No.1. Mapa de Riesgos de Corrupción

Proceso/ Subproceso	Nombre de Riesgo	Clasificación del Riesgo	IDENTIFICAR Y ANALIZAR		VALORAR CONTROLES		PROYECTAR EJECUCIÓN					
			Causas	Consecuencias	Riesgo inherente	Control Existente	Riesgo Residual	Control de Riesgo	Acciones Preventivas	Soporte	Responsable	Proyección Ejecución
GESTIÓN SERVICIOS	Referencia, antes de la apertura oficial de solicitud de oferta o licitación (conocimiento del precio ofertado)	Corrupción	Beneficios propios	Pérdida de confianza en el público	4	1	Apertura de sobres en presencia de Control Interno y la Dirección Jurídica	3	Evitar el riesgo	Entregar a la dependencia respectiva los sobres debidamente sellados	Profesional IV Departamento Gestión Servicios Administrativos	Mediatamente
			Pasividad a favor de una persona o entidad					Revisión del informe preliminar de la auditoría			Revisar el informe preliminar de la auditoría	Director y Equipo de Control Interno
CONTROL INTERNO	Falta de cumplimiento en las auditorías	Corrupción	Falta de cumplimiento de los auditores	Investigaciones disciplinarias	3	1	Incumplimiento al Estatuto del auditor	2	Evitar el riesgo	Revisar el derecho de comparecencia del auditado	Director y Equipo de Control Interno	Permanente
			Incumplimiento al Código de Ética del Auditor					Revisión del derecho de comparecencia del auditado			Revisar el derecho de comparecencia del auditado	Director y Equipo de Control Interno
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No cumplimiento de los términos procesales con el propósito de obtener como resultado el vencimiento de términos o la prescripción de la acción disciplinaria	Corrupción	Intereses particulares y/o personales	Investigaciones disciplinarias y penales	4	1	Cumplir con los términos de los procedimientos tanto verbal como ordinario.	3	Evitar el riesgo	Contratos de prestación de servicio	Director Control Interno Disciplinario	Permanente
			Recibir dádivas para dejar vencer los términos					Realizar denuncia correspondiente ante los entes de control			Base de datos de los procesos disciplinarios, generar alarmas de vencimiento	Director Control Interno Disciplinario
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	No cumplir con las etapas procesales generando nulidad en beneficio del procesado.	Corrupción	Intereses particulares y/o personales	Investigaciones disciplinarias y penales	4	1	Cumplir los términos procesales de cada etapa del proceso, respetando el debido proceso y el derecho de defensa	3	Evitar el riesgo	Revisión estricta por parte del Director de Control Interno Disciplinario	Director Control Interno Disciplinario	Permanente
			Recibir dádivas para dejar vencer los términos					Cumplir con las notificaciones y comunicaciones pertinentes			El profesional encargado deberá sustanciar de conformidad con las normas procesales y legales	Abogado sustanciadador
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Inadecuada recolección de pruebas e identificación del autor	Corrupción	Conflictos de interés	Investigaciones disciplinarias y penales	4	1	Las pruebas recolectadas deberán ser conducentes y pertinentes	3	Evitar el riesgo	Revisión estricta por parte del Director de Control Interno Disciplinario	Director Control Interno Disciplinario	Permanente
			Omitir pruebas que lleven a una falta disciplinaria					Declaración de nulidad de oficio por parte del Director de Control Interno Disciplinario			Revisión estricta por parte del Director de Control Interno Disciplinario	Director Control Interno Disciplinario
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Falta de cumplimiento de los términos procesales con el propósito de obtener como resultado el vencimiento de términos o la prescripción de la acción disciplinaria	Corrupción	Recibir dádivas para dejar vencer los términos	Investigaciones disciplinarias y penales	4	1	Contratación y selección de personal idóneo para el proceso	3	Evitar el riesgo	Revisión del proceso por parte del Director de Control Interno Disciplinario	Director Control Interno Disciplinario	Permanente
			Recibir dádivas para dejar vencer los términos					Declaración de nulidad de oficio por parte del Director de Control Interno Disciplinario			Revisión estricta por parte del Director de Control Interno Disciplinario	Director Control Interno Disciplinario



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 1_2022 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

COMPONENTE 1: GESTION RIESGOS DE CORRUPCION					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración del riesgo	1.1	Revisar la metodología de administración del riesgo institucional, asegurando su articulación con el análisis y evaluación del contexto estratégico de la Entidad y su articulación con la normatividad que expide el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022
	2.1	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción de la Entidad de manera conjunta con las dependencias responsables de los riesgos, conforme con la metodología de administración de riesgos institucional.	Dirección de Planeación Corporativa	14/01/2022	30/01/2022
	2.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Subgerencia Comercial	30/01/2022	30/01/2022
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	3.1	Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.	Dirección de Planeación Corporativa	1/01/2022	31/12/2022
	3.2	Revisar periódicamente las recomendaciones y aportes a los riesgos de corrupción realizados al interior de la entidad, y de ser necesario ajustar el mapa de riesgos haciendo públicos los cambios	Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022
	3.3	Publicar el mapa de riesgos de corrupción ajustado, conforme las necesidades de ajuste identificados	Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	4.1	Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción	Responsables/Lideres de Proceso con riesgos de corrupción identificados	1/02/2022	31/12/2022
	4.2	Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y realizar ajustes al mismo ante posibles cambios que se generen respecto a la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes. Esto incluye la revisión de las acciones de mejora implementadas.	Responsables/Lideres de Proceso con riesgos de corrupción identificados. Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	5.1	Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando así recomendaciones a los líderes y responsables de proceso que permitan la actualización sistemática a los mismos.	Dirección de Control Interno	2/02/2022	31/12/2022
	5.2	Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Dirección de Control Interno	Los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo de 2022, septiembre de 2022 y enero de 2023	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 2_2022 Racionalización de Trámites

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR

Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Responsables
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.	Trámite actualmente requiere la presentación por parte del suscriptor del certificado de tradición, fotocopia de una factura del servicio y fotocopia de la cédula del titular. El funcionario de Acúavalle valida la información y realiza o rechaza la actualización de la información predial.	Establecer los parámetros para la virtualización del trámite en página web, cumpliendo con los requisitos de ciberseguridad determinados por la ley.	La empresa podrá realizar una trazabilidad completa desde el momento cero hasta la resolución del requerimiento, pudiendo monitorear el proceso en términos de tiempos, efectividad, calidad y eficiencia.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Departamento de Sistemas
Cambio de tarifa para hogares comunarios o asentados del Bienestar Familiar.	Los cambios a tarifa especial son remitidos directamente desde los municipios en medio magnético y son realizados de forma manual por el funcionario en el aplicativo comercial.	Aprovechar el nuevo sistema comercial y sus facilidades para permitir el cargue masivo de estas modificaciones, estableciendo el archivo plano para tal fin.	Con el cargue masivo se simplificará la tarea evitando la manualidad innecesaria en el trámite.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ
Cambios en la factura de servicio público	Actualmente el suscriptor debe presentar una solicitud formal de manera presencial en las oficinas de los municipios o directamente en la sede administrativa, adjuntando los soportes necesarios que corroboran el cambio que desea hacer a su factura.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique documentación, tiempos de respuesta y procedimientos para poder tramitar el proceso.	Agilización del trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al mismo.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ
Conexión a los servicios públicos	Las conexiones nuevas se realizan mediante la solicitud formal por parte de los potenciales clientes en cada uno de los municipios presentando la documentación requerida para efectuar el trámite dentro de lo requerido por la norma, tales como: viabilidad, cédula, certificado de estratificación, nomenclatura, certificado de constitución, de uso de suelos, etcótera. Una vez se verifican cada uno de los documentos, se procede a la instalación de la multicula de acuerdo al proceso estipulado en un plazo máximo de 15 días.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique documentación, tiempos de respuesta y procedimientos para poder tramitar el proceso.	Agilización del trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al mismo.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ
Fidelidad de servicios públicos	Para la elaboración de las facilidades, el tercero contacta al profesional del municipio el cual establece las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la prestación del servicio. Una vez determinadas estas condiciones, la oferta del servicio como la consignación por parte del cliente con remite al profesional del cliente al diferente en la sede principal, quien legaliza el procedimiento en el sistema comercial.	Permitir al tercero solicitar la prestación del servicio mediante la página web, evitando así desplazamientos innecesarios, ahorrando tiempo y mejorando la satisfacción del cliente.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ
Independización del servicio público	La independización del servicio público solo se efectúa posterior a la conexión al servicio, el suscriptor solo debe adjuntar los documentos adicionales que acrediten la legalidad del inmueble a independizar.	Realizar la descripción del trámite en un anexo de la página web, donde se especifique documentación, tiempos de respuesta y procedimientos para poder tramitar el proceso.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ
Restablecimiento del servicio público	El suscriptor puede haber sido contactado bien sea por solicitud propia o por no pago del servicio. Si la suspensión obedece a la voluntad del titular, para llevar a cabo el restablecimiento del servicio, deberá acercarse a la oficina del municipio presentando el Certificado de Tradición actualizado. Para aquellos suscriptores cuya suspensión obedezca a la ausencia de pago, el cliente deberá presentar en la oficina del municipio el Certificado de Tradición actualizado y encontrarse a paz y salvo con su deuda. En caso tal de no estar en capacidad de pagar el total del monto adeudado, tendrá la posibilidad de solicitar un acuerdo de pago acorde a las políticas de carteras de Acúavalle S.A. E.S.P. y obtener el restablecimiento del servicio.	Desarrollar en el sistema comercial un módulo de carteras que permita mayor agilidad para generar acuerdos de pago, realizando más posibilidades de acuerdos de acuerdo a sus condiciones, y evitando suspensiones y los cobros adicionales que estos acarrearán.	Mayor facilidad de pago para los clientes más vulnerables, realizando más posibilidades de acuerdos de acuerdo a sus condiciones, y evitando suspensiones y los cobros adicionales que estos acarrearán.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial
Visibilidad y disponibilidad de servicios públicos	Para la elaboración de las visibilidades y disponibilidades de servicios públicos, el tercero contacta al profesional del municipio el cual establece las condiciones bajo las cuales se llevará a cabo el restablecimiento del servicio, deberá acercarse a la oficina del municipio presentando el Certificado de Tradición actualizado. Para aquellos suscriptores cuya suspensión obedezca a la ausencia de pago, el cliente deberá presentar en la oficina del municipio el Certificado de Tradición actualizado y encontrarse a paz y salvo con su deuda. En caso tal de no estar en capacidad de pagar el total del monto adeudado, tendrá la posibilidad de solicitar un acuerdo de pago acorde a las políticas de carteras de Acúavalle S.A. E.S.P. y obtener el restablecimiento del servicio.	Permitir al tercero solicitar la prestación del servicio mediante la página web, evitando así desplazamientos innecesarios, ahorrando tiempo y mejorando la satisfacción del cliente.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARQ



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 5_2022 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA											
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN			PROGRAMACIÓN DE METAS				
				Inicio	Final		I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Actualizar los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos	100% en la actualización de información del año 2019 de los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos	Dirección de Planeación Corporativa Departamento de Sistemas Todas las dependencias responsables de la información Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1/04/2022	31/12/2022		25%	25%	25%	50%
	1.2	Mantener actualizada la información institucional obligatoria.	Información actualizada en el enlace o sección "Ley de transparencia"		1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	1.3	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y en el SECOP I	Información publicada en página web y en SECOP I mensualmente	Dirección Jurídica Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	1.4	Mantener actualizada la información acerca de trámites y otros procedimientos administrativos del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Trámites y otros procedimientos registrados y actualizados en el SUIT según la gestión del inventario y novedades presentadas en cada periodo	Subgerencia Comercial Subgerencia Operativa	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	1.5	Gestionar la publicación y actualización de la información sobre los servidores públicos, empleados y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios en el Sistema de Gestión de Empleo Público - SIGEP	100% de servidores públicos, empleados y personas naturales con contrato de prestación de servicios vinculadas en el SIGEP, según el ingreso de los mismos al Ministerio en cada periodo	Departamento Gestión Humana	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de la información	2.1	Definir nuevos mecanismos de seguimiento y control a las PQR en el sistema comercial de la entidad. Socializar los ajustes al proceso de PQRS y los nuevos mecanismos de seguimiento y control. Capacitar a los equipos de trabajo de los PAU (puntos de atención al usuario) de todas las AGUAS para reforzar conocimientos relacionados con PQRS, terminos, tiempos de respuesta y seguimiento a los mismos.			1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	3.1	Actualizar los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos	Nuevas funcionalidades de SICOLE para la captura de información georeferenciada, ambiente escolar e infraestructura socializadas en territorio	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	3.2	Revisar, actualizar y publicar el registro de activos de información institucional	Nuevos indicadores incorporados y divulgados en REPORTATE	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	3.3	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Registro de activos de información actualizado y publicado	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Documental Subgerencia Administrativa y Financiera	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	3.3	Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de la información	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Subgerencia Comercial (Comunicaciones) Departamento de Sistemas Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar los ajustes del Plan de acción de accesibilidad web para el acceso a la información con enfoque diferencial	Plan de acción ajustado	Subgerencia Comercial (Comunicaciones) Departamento de Sistemas Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1/02/2022	31/03/2022	100%				
	4.2	Seguimiento a los avances de la ejecución del plan de accesibilidad web	Seguimientos de ejecución del plan	Subgerencia Comercial	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	5.1	Hacer seguimiento y publicar el informe de peticiones generales	Informe de solicitudes discriminado por tipología publicado	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	5.2	Clasificar las solicitudes en peticiones generales, denuncias, quejas, reclamos, entre otros	Informe de solicitudes discriminado por tipología publicado	Subgerencia Comercial	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	5.3	Hacer seguimiento y publicar el informe de PQRSD	Informe de quejas trimestral publicado	Subgerencia Comercial	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
Subcomponente 5 Monitoreo	5.4	Hacer seguimiento y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información trimestral publicado	Subgerencia Comercial	1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%
	5.5	Definir nuevos mecanismos de seguimiento y control a las PQR en el sistema comercial de la entidad. Socializar los ajustes al proceso de PQRS y los nuevos mecanismos de seguimiento y control. Capacitar a los equipos de trabajo de los PAU (puntos de atención al usuario) de todas las AGUAS para reforzar conocimientos relacionados con PQRS, terminos, tiempos de respuesta y seguimiento a los mismos.			1/02/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 3_2022 Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN DE METAS			
				Inicio	Final	I Seguimiento	II Seguimiento	III Seguimiento	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Diseñar y publicar de manera permanente la información requerida en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	40%	30%	30%	
	1.2	Diseñar y publicar el informe de resultados de la gestión de la vigencia 2021 en la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-mar-22	100%			
	1.3	Diseñar y diseñar piezas comunicativas relacionadas con los resultados de la gestión 2021 en todos los canales de la página web, las redes sociales, perfiles institucionales, demás canales de comunicación.	Piezas comunicativas divulgadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	30%	30%	40%
	1.4	Mantener actualizada la página web en lo referente a Rendición de Cuentas	Información actualizada permanentemente en la página web	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	60%	30%	30%
	1.5	Diseñar y publicar el Plan de Acción vigencia 2022 en la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Plan de Acción vigencia 2022	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-mar-22	100%		
	1.6	Reportar y publicación de los Indicadores de Gestión de ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Indicadores Publicados	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	1.7	Actualización y Publicación de la Tarifa de Acueducto y Alcantarillado de ACUAVALLE S.A. E.S.P. vigencia 2022	Tarifas actualizadas y publicadas trimestralmente	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	1.8	Diseñar información y piezas comunicativas de obras y proyectos de la Entidad	Piezas comunicativas diseñadas y publicadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	1.9	Diseñar y divulgar la información relativa a las reuniones con los municipios	Piezas comunicativas e informe de resultados diseñado y socializado	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	1.10	Divulgar la información interna y externa que genera ACUAVALLE S.A. E.S.P., relacionada con los lineamientos estratégicos del Plan de Acción	Información de lineamientos estratégicos divulgada	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-mar-22	100%		
	1.11	Añadir espacios de diálogo para presentar avances en los programas y actividades de Gestión ambiental	Evento presencial o virtual en periodicidad trimestral	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	1.12	Conocer la información y por los medios de comunicación a la comunidad para participar en la audiencia pública de presentación del informe anual de actividades 2021	Invitaciones enviadas y publicadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	1.13	Manejo integral del AGUA	1 Taller trimestral	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	2. Diálogo de doble vía con la comunidad y sus organizaciones	2.4	Realizar encuentros con Líderes de la comunidad, vocales de control y/o comunidad	1 Encuentro semestral	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%
2.5		Encuentros por el AGUA con alcaldes y sus equipos de trabajo, para revisar avances, necesidades e inversión conjunta en sus municipios	Cómo encuentros por el AGUA durante la vigencia 2022	Gerencia, subgerencia operativa, técnica, comercial y equipo de comunicaciones	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
2.6		Habilitar espacios de diálogo con grupos de interés, para socializar el Modelo Tarifario una vez aprobado por la CRA	Espacios de socialización desarrollados	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
2.7		Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Gerencia y dirección de planeación	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Participar en los talleres de la Gobernación del Valle del Cauca, para contribuir en la ejecución del Plan de Desarrollo	Participación en todas aquellas actividades para las cuales sea citado Acruavalle S.A. E.S.P. por parte de la Gobernación del Valle del Cauca.	Gerencia, Subgerencia Operativa, técnica, Subgerencia Departamental de Gestión Ambiental y Subgerencia Comercial (Equipo de Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	3.3	Responder las consultas presentadas por los diferentes grupos de interés frente al informe de gestión 2021 y los datos presentados en los diferentes espacios de diálogo, indicando la incidencia de los mismos en la planeación cuando fuere pertinente.	Informe Consolidado presentado en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	3.4	Diseñar y desarrollar piezas de comunicación internas para el fortalecimiento de la cultura institucional de la Rendición de Cuentas.	Piezas comunicativas divulgadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	3.4	Diseñar y desarrollar piezas de comunicación de cara a los grupos de interés para fortalecer el control social.	Piezas comunicativas divulgadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar seguimiento y evaluación a las actividades proyectadas de Participación Ciudadana	1 Informe de Evaluación del Plan Anual de Participación Ciudadana	Subgerencia Comercial Dirección de Control Interno	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%
	4.2	Realizar seguimiento y Evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas	1 Informe de Evaluación	Dirección de Control Interno	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	33%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022
Componente 4_2022 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE		PROGRAMACIÓN DE METAS			
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Identificar las causales más frecuentes de PQRSD para soportar procesos de mejora	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
	1.2	Evaluar la percepción de las respuestas otorgadas a las PQRSD	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
	1.3	Realizar mesas de trabajo con los profesionales III de Operaciones de las AGUAS para socializar el feedback de las causales de las PQRSD y de la evaluación de percepción	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
	2.1	Posicionar los canales de atención al cliente existentes en la compañía y sus evaluaciones y/o encuestas de satisfacción que se encuentra definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales.	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
	2.2	Posicionar los medios de comunicación existentes en la compañía que se encuentra definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
Fortalecimiento de los canales de atención y medios de comunicación con el Ciudadano	2.3	Dar a conocer al ciudadano los procesos, tramites y procedimientos que se llevan a cabo en la atención al ciudadano	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
	3.1	Capacitar servidores de las AGUAS en cultura del servicio y Gestion Documental	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
Talento humano	3.2	Programa de reconocimiento interno a AGUAS con mejores indicadores comerciales	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
	4.1	Elaboración y publicación de informes de derechos de petición de información	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
Normativo y procedimental	5.1	Evaluación de los servicios ofrecidos por Acuavalle S.A.-E.S.P. -Informe de resultados	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
	5.2	Producción de material audiovisual que permita la interacción con el usuario, para explicar los tramites y/o procesos comerciales y de atención al cliente de forma pedagógica	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%
Relacionamiento con el ciudadano	5.3	Participación en las mesas de trabajo de atención al ciudadano programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD	Subgerencia Comercial	1/01/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%