



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021
Anexo 2_2021 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

COMPONENTE 2: GESTIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN				TERCER MONITOREO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	Actividades Realizadas	% DE EJECUCIÓN	Fecha de Monitor	Observaciones de La dirección de control interno
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 expida el Departamento Administrativo de la Función Pública	Dirección de Planeación Corporativa	01/02/2021	31/12/2021	En proceso de elaboración, teniendo en cuenta el cambio de versión en la Metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	80%	31-dic-21	Se observa que no que no se cumplió la meta de ejecución de la actividad alcanzado solo el 80% a 31 de diciembre del 2021
	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	14/01/2021	30/01/2021	El Mapa de Riesgos de Corrupción 2021, se encuentra elaborado y publicado en el página Web de la Entidad	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Subgerencia Comercial	30/01/2021	31/01/2021	Mapa Publicado	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	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	01/01/2021	31/12/2021	En proceso de elaboración, teniendo en cuenta el cambio de versión en la Metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	80%	31-dic-21	Se observa que no que no se cumplió la meta de ejecución de la actividad alcanzado solo el 80% a 31 de diciembre del 2021
	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	01/02/2021	31/12/2021	Mediante el monitoreo a los Mapas de Riesgo de la Entidad se realiza esta actividad	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	3.3	Publicar el mapa de riesgos de corrupción ajustado, conforme las necesidades de ajuste identificados	Dirección de Planeación Corporativa	01/02/2021	31/12/2021	No se han realizado ajustes hasta el momento, debido a que no se ha presentado ninguna solicitud por parte de los líderes de los procesos	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	4.1	Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados	01/02/2021	31/12/2021	Mediante el monitoreo a los Mapas de Riesgo de la Entidad se realiza esta actividad	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	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/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados. Dirección de Planeación Corporativa	01/02/2021	31/12/2021	Mediante el monitoreo a los Mapas de Riesgo de la Entidad se realiza esta actividad	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	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	02/02/2021	31/12/2021	Actividad realizada por la Dirección de Control Interno	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	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 2021, septiembre de 2021 y enero de 2022		Actividad realizada por la Dirección de Control Interno	100%	31-dic-21	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad

Diego Fernando Sarasti Caicedo
DIEGO FERNANDO SARAISTI CAICEDO
 Director de Control Interno

Rafael Colonia Garza
RAFAEL COLONIA GARZA
 Profesional II de Control Interno

Manuel Rizo Tigreiros
VICTOR MANUEL RIZO TIGREIROS
 Aprobó profesional



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021
Anexo 3. 2021 Componente Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN			PROGRAMACIÓN DE METAS			Actividades Realizadas	% DE EJECUCIÓN	Fecha de Monitoreo	Observaciones de la Dirección de Control Interno
				Inicio	Fin	Seguimiento I	Seguimiento II	Seguimiento III					
1. Información de calidad Comunitaria	11	Crear y publicar de nuevo portal web de información relacionada en la sección de atención al ciudadano y a la información pública de la página web de ACQUAVALE S.A E.S.P.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	Se diseñó la información con los temas relacionados, se elaboró el portal web de información pública y se publicó en la página web de ACQUAVALE S.A E.S.P.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	12	Crear y publicar el informe de resultados de la gestión de la vigencia 2021 en la página web de ACQUAVALE S.A E.S.P.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	El informe de Gestión y de Rendición de Cuentas 2021 se elaboró y se publicó en la página web de ACQUAVALE S.A E.S.P.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	13	Crear y actualizar página web de información pública, con los resultados de la información pública, desde canales de comunicación.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	Se actualizaron las páginas web de información pública y se publicaron los resultados de la información pública en la página web.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	14	Mantener actualizada la página web en lo referente a Rendición de Cuentas	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	Se publicó el plan de acción 2021 en la página web.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	15	Crear y publicar el Plan de Acción vigencia 2021 en la página web de ACQUAVALE S.A E.S.P.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	Se publicaron los informes de gestión de la entidad en la página web.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	16	Reporte y publicación de los indicadores de Gestión de ACQUAVALE S.A E.S.P.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	El plan actualizado con el informe de la dirección de gestión se publicó en la página web.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	17	Actualizar y publicación de la Tercera de Acusado y Acusado de ACQUAVALE S.A E.S.P. vigencia 2021	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	El trabajo con la subgerencia técnica y jurídica se publicó en la página web.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	18	Crear información y prensa comunitarias de otros y proyectos de la entidad	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	En la vida de la Gerencia de ACQUAVALE S.A E.S.P. se publicaron los resultados de la gestión.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	19	Crear y divulgar la información relativa a las reuniones con los municipios	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	Se divulgaron a través de página web, chat interno y redes sociales de la entidad, se realizaron reuniones y se publicaron los resultados de las mismas.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	20	Divulgar la información interna y externa que genera ACQUAVALE S.A E.S.P. relacionados con los lineamientos estratégicos del Plan de Acción	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	100%	100%	100%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	21	Actualizar eventos regionales sobre acudeo y actualizado con la población	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	22	Concertación personalizada y por los medios de comunicación a la comunidad para la adherencia pública de presentación de informe anual de actividades 2021	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	En la vida de la Gerencia de ACQUAVALE S.A E.S.P. se publicaron los resultados de la gestión.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	23	Realizar encuentros con líderes de la comunidad	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	24	Realizar encuentros con Alcaldes y concejales de los municipios donde la empresa presta sus servicios	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	En la vida de la Gerencia de ACQUAVALE S.A E.S.P. se publicaron los resultados de la gestión.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad
25		Realizar espacios de diálogo con grupos de interés, para socializar el Modelo	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
26		Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del ACQUAVALE S.A E.S.P.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
27		Realizar espacios de diálogo para presentar los avances en el Programa de Gestión Ambiental (Cabo del agua)	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
3. Incentivos para la participación ciudadana en la rendición de cuentas	28	Participar en los debates de la Gobernación del Valle del Cauca, para la contribución en la ejecución del Plan de Desarrollo.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	29	Realizar las sugerencias, recomendaciones y reclamos por parte de los ciudadanos, en la página web de la entidad, en el portal de atención al ciudadano y en el correo electrónico.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	30	Realizar las consultas presentadas por los diferentes grupos de interés, en la página web de la entidad, en el portal de atención al ciudadano y en el correo electrónico.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	31	Realizar y desarrollar mesas de comunicación humana para el fortalecimiento de la cultura mediática de la Rendición de Cuentas.	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	41	Realizar seguimiento y evaluación a las entidades propietarias de Participación Ciudadana	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	
	42	Realizar seguimiento y Evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-ene-21	31-dic-21	25%	25%	50%	Se realizaron 15 encuentros con líderes y gremios de los municipios de la zona de influencia de la entidad, para establecer inquietudes y sugerencias.	100%	31 de diciembre 2021	Se evidencia cumplimiento del 100% de la actividad	

[Firma]
DIEGO FERNANDO SPASATI CAICEDO
Profesor de Calidad Humano

[Firma]
DIEGO FERNANDO SPASATI CAICEDO
Profesor de Calidad Humano

[Firma]
VICTOR MANUEL INZOTI
Asesor Profesional



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021
Anexo 4_2021 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	PROGRAMACIÓN DE METAS				TERCER MONITOREO	Observaciones de la dirección de control interno		
				FECHA DE EJECUCIÓN	Inico	Final	I Trimestre			II Trimestre	III Trimestre
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Diseñamiento estratégico	1.1	Evaluar la calidad de las respuestas de los PQRS y presentar informe de resultados	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se encuentra el informe de PQRS actualizado únicamente hasta el primer semestre del 2021 en la página para ser subido a la página de la entidad	se evidencia que esta actividad una vez se publican el segundo informe se cumple con el 100% de la actividad
	1.2	Elaborar sistema de revisión y análisis de respuestas dadas a PQRS.	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Por efecto de la problemática de orden público que está viviendo el país, se realiza la capacitación actualización de derechos de petición, de manera virtual, de los cuales asistieron 59 personas: 43 hombres y 16 mujeres.	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para mejorar cobertura.	Subgerencia Comercial Departamento de Sistemas Departamento De Servicios Administrativos	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Al 31 de diciembre estamos con atención en los puntos de atención al usuario (PAU) de forma presencial y continua con la atención por medio de los canales virtuales de la empresa. Los reportes de sistema comercial fue actualizado para ingresar al informe semestral para la cuantificación de atenciones brindadas por cada canal. Al finalizar la vigencia la empresa contrató la realización de 3,475 encuestas de percepción institucional y mejorar los canales de comunicación. Igualmente, se realizó la cuantificación de cada uno de los municipios. Esta muestra representa el 10% de nuestros clientes, lo cual https://www.aguasdecolima.com/boletines/comunicacion	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	2.2	Actualizar la credencialización de los ciudadanos	Documento de caracterización actualizado	Dirección de Planeación Corporativa Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se realizó una capacitación de gestión documental, a dos colaboradores de atención al cliente de la subgerencia comercial, frente a estos temas. No se ha establecido indicadores mensurables y no monitorea por la demora de PQRS; se mejora el proceso de análisis de lectura y consumo logrado una disminución en las PQRS pasando de 1,362 en el 31 de diciembre del 2020 a 1,273 al 31 de diciembre del 2021, lo que equivale a una disminución del 5%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitar servidores de las AGUAS en cultura del servicio y gestión documental	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se evidencia que se debe de fortalecer la gestión documental, debido a que se	Se evidencia que se debe de fortalecer la gestión documental, debido a que se
	3.2	Establecer un sistema de incentivos monetarios y reconocimientos para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se evidencia que esta actividad una vez se publican el segundo informe se cumple con el 100% de la actividad	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaboración y publicación de informes semestrales de PQRS	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se encuentra publicado en la página el informe de PQRS del primer semestre 2021 con el análisis de los PQRS insuatisfechos por los usuarios por servicio, por canal, por tipo con sus análisis respectivos y respuesta correspondientes. El informe del segundo semestre se encuentra en revisión para ser subido a la página de la entidad.	se evidencia que esta actividad una vez se publican el segundo informe se cumple con el 100% de la actividad
	4.2	Elaboración y publicación de informes de derechos de petición de información	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se evidencia que esta actividad una vez se publican el segundo informe se cumple con el 100% de la actividad	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente 5 con el ciudadano	5.1	Evaluar los servicios ofrecidos por Aguas de Toluca S.A. - E.S.P. - frente a los resultados	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se evidencia que esta actividad una vez se publican el segundo informe se cumple con el 100% de la actividad	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	5.2	Participación en las mesas de atención al ciudadano programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD	Subgerencia Comercial	01/01/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se participo las mesas de trabajo programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD en el 2021	se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad

[Firma]
DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEÑO
Director de Control Interno

[Firma]
REMILO OCTONIA GALARZA
Profesional II de control interno

[Firma]
VICTOR MANUEL RIZO T
Apoyo profesional



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021

Anexo 5_2021 Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN				PROGRAMACIÓN DE METAS				TERCER MONITOREO		Observaciones de la Dirección del control interno
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución	Fecha de Monitoreo		
Subcomponente 1 de Lineamientos Transparencia activa	1.1	Actualizar los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos	Dirección de Planeación Corporativa Departamento de Sistemas	01/02/2021	31/12/2021	0%	50%	100%	100%	Actualmente se realizó la publicación en el portal web pero esta pendiente el envío de los datos faltantes por parte de las demás áreas.	75%	31 de diciembre	Se observa que se requiere allegar la información pendiente, con el fin de cumplir con el objetivo.	
	1.2	Mantener actualizada la información institucional obligatoria.	Todas las dependencias responsables de la información Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad	
	1.3	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y en el SECOPI	Información publicada en página web y en SECOPI mensualmente	Dirección Jurídica Dirección de Planeación Corporativa	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	1.4	Mantener actualizada la información acerca de trámites y otros procedimientos administrativos del Sistema Único de Información de Trámites - SUIIT	Trámites y otros procedimientos, registros y actualizados en el SUIIT según la gestión de inventario y novedades presentadas en cada periodo	Subgerencia Comercial Subgerencia Operativa	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	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 vinculados en el SIGEP, según el ingreso de los mismos al Ministerio en cada periodo	Departamento Gestión Humana	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente 2 de Lineamientos Transparencia pasiva	2.1	Atender las PQRSO radicadas por los suscriptores y/o usuarios en los tiempos establecidos	100% de las PQRSO atendidas a tiempo	Subgerencia Comercial y Todas las dependencias	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se cumple a cabalidad este indicador	100%	31 de diciembre	Se evidencia que se requiere el suministro de información con el fin de cumplir con la meta
	3.1	Revisar, actualizar y publicar el registro de activos de información institucional	Registro de activos de información actualizado y publicado	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Documental	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	No ha sido suministrado la información para publicar en página web, se ha solicitado en reiteradas ocasiones	0%	31 de diciembre	Se evidencia que se requiere el cumplimiento del 100% de la actividad
	3.2	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Documental	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de la Información	3.3	Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado y publicado	Subgerencia Comercial (Comunicaciones) Departamento de Sistemas	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia que se requiere la culminación de tecnología de la página web con el fin de cumplir la meta del 100%
	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	01/02/2021	31/12/2021	100%	0%	0%	0%	Se esta realizando la migración de tecnología en la página web para poder tener los requerimientos tecnológicos del MIN TIC	50%	31 de diciembre	Se observa que se requiere la culminación de tecnología de la página web con el fin de cumplir la meta del 100%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.2	Seguimiento a los avances de la ejecución del plan de accesibilidad web	Seguimientos de ejecución del plan	Subgerencia Comercial	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia que se requiere el cumplimiento del 100% de la actividad
	5.1	Hacer seguimiento y publicar el informe de peticiones generales	Informe mensual publicado	Subgerencia Comercial	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Esta clasificación se encuentra en el informe de PQRSO que se encuentra publicado en la página web	100%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
Subcomponente 5 Monitoreo	5.2	Clasificar las solicitudes en peticiones generales, denuncias, quejas, reclamos, entre otros	Informe de solicitudes discriminado por tipo de solicitud	Subgerencia Comercial	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Ya se encuentra publicada	100%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	5.3	Hacer seguimiento y publicar el informe de PQRSO	Informe de quejas trimestral publicado	Subgerencia Comercial	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	Se realizó la publicación de los informes del primer trimestre del año	50%	31 de diciembre	Se evidencia el cumplimiento del 100% de la actividad
	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	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%	El informe de PQRSO se contestaron a tiempo el 98% de las las PQRSO, solo 130 de 5851 solicitudes estuvieron	98%	31 de diciembre	Se evidencia que se requiere el cumplimiento del 100% de la actividad
5.5	Realizar seguimiento mensual de las PQRSO para que sean atendidas de manera oportuna y con calidad.	100% de las PQRSO atendidas a tiempo	Subgerencia Comercial y Todas las dependencias	01/02/2021	31/12/2021	25%	25%	25%	25%					

Diego Fernando Sagasti Cacerdo
 Director de Control Interno

Rememio Cozuma Galanza
 Profesional del Control Interno

Vic Gozmauri Azotí
 Apoyo profesional



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2021

Anexo 6_2021 Componente Racionalización de Tramites

COMPONENTE 6- RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR

TERCER MONITOREO

DATOS TRAMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR							TERCER MONITOREO	
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Responsables	Actividades/realizadas	Fecha de Monitoreo	Observaciones de la Dirección de control interno	
Trámite de la clase de uso del certificado de tradición, fotocopia de un inmueble al cual se presta el servicio público	Trámite actualmente requiere la presentación por parte del suscriptor del certificado de tradición, fotocopia de una factura del servicio y de un inmueble al cual se presta el servicio público. El funcionario de Aguavalle valida la información y realiza o rechaza la actualización de la información predial.	Aprovechar la página web y establecer los parámetros para la virtualización del trámite, 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	Se atendieron las solicitudes de cambios de uso acorde a los requerimientos de los suscriptores y/o usuarios, generando la visita técnica, el debido proceso y respuesta oportuna a los solicitantes. Estamos desarrollando el proceso interno para la virtualización de trámites por medio de la cámara web. Se atendieron las solicitudes de cambios de usos acorde a los requerimientos del Instituto de Bienestar Familiar (IBF), identificando en la base de datos del sistema de información comercial ARQ de los referidos suscriptores. Continuamos trabajando en la Se atendieron los trámites de cambio de la factura en forma virtual en los puntos de Atención a los Usuarios (PAU). Continuamos trabajando en la virtualización de este trámite de cambios en las facturas. Se ejecutaron en terreno las solicitudes de conexiones nuevas al servicio de acuerdo y alcanzado con un total de 1.519 nuevos suscriptores, para que tuvieran disponibilidad de los servicios públicos y que no se encuentren en zona de alto riesgo.	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite	
Cambio de tarifa para hogares comuniteros o sustitutos del Bienestar Familiar	Los cambios a tarifa especial son remitidos directamente desde los municipios en medio impreso 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 Comercio ARQ	Se ejecutaron en terreno las solicitudes de conexiones nuevas al servicio de acuerdo y alcanzado con un total de 1.519 nuevos suscriptores, para que tuvieran disponibilidad de los servicios públicos y que no se encuentren en zona de alto riesgo.	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite	
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 hacerle a su factura.	Realizar el trámite totalmente en línea, implementando la opción de adjuntar documentos soporte y así evitar desplazamientos por parte del ciudadano	Aplicación 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 Comercio ARQ	Se ejecutaron en terreno las solicitudes de conexiones nuevas al servicio de acuerdo y alcanzado con un total de 1.519 nuevos suscriptores, para que tuvieran disponibilidad de los servicios públicos y que no se encuentren en zona de alto riesgo.	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite	
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 certificada, de estratificación, nomenclatura, certificado de construcción, de uso de suelos, etcétera. Una vez se verifican cada uno de los documentos, se procede a la matriculación de acuerdo al proceso estipulado en un plazo máximo de 15 días.	Realizar el trámite totalmente en línea, implementando la opción de adjuntar documentos soporte y así evitar desplazamientos por parte del ciudadano	Aplicación 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 Comercio ARQ	Se ejecutaron en terreno las solicitudes de conexiones nuevas al servicio de acuerdo y alcanzado con un total de 1.519 nuevos suscriptores, para que tuvieran disponibilidad de los servicios públicos y que no se encuentren en zona de alto riesgo.	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite	
Facilidad 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 determinada estas condiciones, tanto los detalles del servicio como la consignación por tales conceptos son remitidos al profesional de servicio al cliente 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 Proveedor página web	Continuamos con una virtualización de este trámite por medio del portal web de urbanizadoras, sin embargo continuamos trabajado para garantizar la virtualización para los usuarios individuales, comerciales y demás.	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite	
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.	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 Proveedor página web	Continuamos con una virtualización de este trámite por medio del portal web de urbanizadoras, sin embargo continuamos trabajado para garantizar la virtualización para los usuarios individuales, comerciales y demás.	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite	
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 cartera de Aguavalle S.A. E.S.P. y obtener el restablecimiento del servicio.	Generar, de acuerdo a las posibilidades permitidas por las políticas de cartera, nuevos planes de financiación que se ajusten a la capacidad económica de los distintos clientes, especialmente aquellos estratos 1, 2 y 3.	Mayor facilidad de pago para los clientes más vulnerables, brindando 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	Se realizó modificación a la política de cartera de la entidad otorgando al cliente opciones de financiación de su cartera esta medida abarca estratos 1, 2, 3, 4 y 5 y establecimientos comerciales.	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite	

Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Para la elaboración de las viabilidades y disponibilidad de servicios públicos, 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, tanto los detalles del servicio como la consignación por tales conceptos son remitidos al profesional T de servicio al cliente en la sede principal quien legaliza el procedimiento en el sistema de información comercial digital APP.	Permitir al tercero solicitar la prestación del servicio mediante la página web, evitando desplazamientos, ahorrando tiempo y mejorando la satisfacción del cliente.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, disminución de costos, y trámite totalmente en línea.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Proveedor página web	Contamos con una virtualización de este trámite por medio del portal web de urbanizadoras, sin embargo para garantizar la virtualización para los usuarios individuales, comerciales y demás	31 de diciembre 2021	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las acciones realizadas para la racionalización del trámite
---	--	--	---	-------------	---	--	--	----------------------	---


DIEGO HERNANDO SARASTI CANCERO
 Director de Control Interno


REMBERTO CORQUINA GALARZA
 Profesional de Control Interno


VICTOR MANUEL RIZO T.
 Apoyo profesional