

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA														
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION				PROGRAMACION DE METAS				PRIMER MONITOREO ATENCION AL CIUDADANO		
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución	Fecha de Monitoreo		
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	1/2/2022	31/3/2022	100%					Se han ido realizando los ajustes de la web de la entidad para lograr la accesibilidad de la página web.	33%	9/5/2022
	4.2	Seguimiento a los avances de la ejecución del plan de accesibilidad web	Seguimientos de ejecución del plan	Subgerencia Comercial (Comunicaciones) Departamento de Sistemas	1/2/2022	31/12/2022		30%	30%	40%		Se está realizando un seguimiento al plan de accesibilidad de la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P.	30%	9/5/2022
	5.1	Hacer seguimiento y publicar el informe de peticiones generales	1 informe mensual publicado	Subgerencia Comercial	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%		El área comercial de la entidad realiza seguimiento	25%	9/5/2022
	5.2	Clasificar las solicitudes en peticiones generales, denuncias, quejas, reclamos, entre otros	Informe de solicitudes discriminado por tipología publicado	Subgerencia Comercial	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%		Se realizó el informe, pero no hemos publicado a falta de evaluación para VOBo	20%	9/5/2022
	5.3	Hacer seguimiento y publicar el informe de PQRS	Informe de quejas trimestral publicado	Subgerencia Comercial	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%		Se realizó el informe de PQRS trimestral y está en validación para su publicación en página web	20%	9/5/2022
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	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%		Se realizó el informe y está en evaluación para publicación en página web	20%	9/5/2022
	5.5	Realizar seguimiento mensual de las PQRS para que sean atendidas de manera oportuna y con calidad.	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, términos, tiempos de respuesta y seguimiento a los mismos.	Subgerencia Comercial y Todas las dependencias	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%		Se tiene la información para realizar seguimiento y control, de acuerdo a las actividades planeadas en el anexo 4 de atención al ciudadano se cumplió en el mes de Mayo los planes de trabajo con los profesionales de las AGUAS.	20%	9/5/2022



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

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCION				PROGRAMACION DE METAS				PRIMER MONITOREO ATENCION AL CIUDADANO	
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución	Fecha de Monitoreo	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Actualizar los conjuntos de datos publicados en el portal de datos abiertos	Dirección de Planeación Corporativa Departamento de Sistemas	1/4/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	50%	Sequimos intentando en el portal de Datos Abiertos, para que la entidad de el ok a estos procesos.	0%	9/5/2022	
	1.2	Mantener actualizada la información institucional obligatoria.	Todas las dependencias responsables de la información (Subgerencia Comercial (Comunicaciones))	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Desde el area de comunicaciones adscriba a la Subgerencia Comercial de la entidad sequimos recolectando información importantísima para la entidad	20%	9/5/2022	
	1.3	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y en el SECOPI	Dirección Jurídica Dirección de Planeación Corporativa	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se publican todos los procesos en el Secop y la página web de la entidad.	25%	9/5/2022	
	1.4	Mantener actualizada la información acerca de trámites y otros procedimientos administrativos del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT	Subgerencia Comercial Subgerencia Operativa	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se han actualizado y publicado en el SUIT	25%	9/5/2022	
	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	Departamento Gestión Humana	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se han actualizado en la medida que recibimos la información en el secop y la página web.	25%	9/5/2022	
Subcomponentes 2 Lineamientos transparencia pasiva	2.1	Atender las PQRSD radicadas por los suscriptores y/o usuarios en los tiempos establecidos	Subgerencia Comercial y Todas las dependencias	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Sequimos trabajando en atender las PQRSD radicadas por los suscriptores y/o usuarios en los tiempos establecidos	25%	9/5/2022	
	3.1	Revisar, actualizar y publicar el registro de activos de información institucional	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Documental	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	En la medida que se ha recibido el registro de información de activos de información.	25%	9/5/2022	
Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de la información	3.2	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Documental	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se ha revisado, actualizado y publicado el índice de información clasificada y reservada de la entidad.	25%	9/5/2022	
	3.3	Revisar, actualizar y publicar el esquema de publicación de la información	Subgerencia Comercial (Comunicaciones) Departamento de Sistemas	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se ha revisado y publicado el esquema de la información de la entidad.	15%	9/5/2022	

V



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 4_2022 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN DE METAS				PRIMER MONITOREO	Observaciones de la Dirección de Control Interno		
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre			% de ejecución	Fecha de Monitoreo
Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Producción de material audiovisual que permita la interacción con el usuario, para explicar los trámites y/o procesos comerciales y de atención al cliente de forma pedagógica	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se realizó la inclusión de estos videos en las capacitaciones a los usuarios que se realizan en el plan social de Florida. Dentro de los procesos que cuentan con ese material se encuentra el pago de la factura de forma Online y el descargo de la misma.	25%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 25% cumplimiento con la meta establecida para el primer seguimiento
	5.3	Participación en las mesas de trabajo de atención al ciudadano programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Participación en la mesa de trabajo convocada dentro del primer trimestre la cual fue en el municipio de San Pedro el 7 de Marzo	25%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 25% cumplimiento con la meta establecida para el primer seguimiento

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 4. 2022 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN				PROGRAMACIÓN DE METAS				PRIMER MONITOREO	Observaciones de la Dirección de Control Interno	
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución			Fecha de Monitoreo
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Identificar las causales más frecuentes de PORSD para apoyar procesos de mejora	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizó el informe de PORSD Trimestral donde se evidencia esta información	25%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 25% cumplido con la meta establecida para el primer seguimiento
	1.2	Evaluar la percepción de las respuestas otorgadas a las PORSD	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se cuenta con la información para realizar el análisis de reincidencias de las PQRS debido a que se cuenta con el Informe de PQRS Trimestral del año 2022 y 2021.	25%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 28% cumplimiento con la meta establecida para el primer seguimiento
	1.3	Realizar mesas de trabajo con los profesionales III de Operaciones de las AGUAS para socializar el feedback de las causales de las PORSD y de la evaluación de percepción	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizará la edición a la mesa de trabajo con los profesionales III de operaciones de las AGUAS antes de finalizar el mes de Mayo. Se trabajará en 2 grupos las AGUAS.	15%	9/5/2022	Se observa un avance de ejecución del 15% lo cual evidencia que no se cumple con la meta establecida para el primer seguimiento
	2.1	Posicionar los canales de atención al cliente existentes en la compañía y sus evaluaciones y/o encuestas de satisfacción que se encuentran definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se ha comunicado el canal de atención de página WEB, así mismo los horarios de los PAU están comunicados en Página web y redes sociales, sin embargo estamos trabajando en un fortalecimiento a la comunicación de nuestras canales físicos y web de atención al cliente	20%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 20% lo cual evidencia que no se cumple con la meta establecida para el primer seguimiento
	2.2	Posicionar los medios de comunicación existentes en la compañía que se encuentran definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Los medios de comunicación han estado presentes en publicaciones realizadas por Acuavalle dentro de estos mismos canales, sin embargo se está elaborando un plan de trabajo para impactar los medios de comunicación de los PAU de los municipios	25%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 25% cumplimiento con la meta establecida para el primer seguimiento
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	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizó el instructivo de comunicaciones oficiales de Acuavalle, este fue publicado y subido al DARUMA por calidad, este instructivo hace parte del Manual de comunicaciones a desarrollar dentro del periodo establecido, cumpliendo la función de explicar la diferencia entre canales de comunicación y atención al cliente, así como actualizando los que están activos en la compañía.	25%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 15% lo cual evidencia que no se cumple con la meta establecida para el primer seguimiento
	3.1	Capacitar servidores de las AGUAS en cultura del servicio y Gestión Documental	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se tiene programada una capacitación virtual para el mes de Mayo sobre cultura de servicio, se realizará una presentación que se constituirá en conjunto con talento humano	15%	9/5/2022	Se observa un avance de ejecución del 15% lo cual evidencia que no se cumple con la meta establecida para el primer seguimiento
	3.2	Programa de reconocimiento interno a AGUAS con mejores indicadores comerciales	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizó una primera propuesta dentro de la capacitación trimestral programada para el mes de Mayo. Se está evaluando los criterios e indicadores que se utilizarán.	15%	9/5/2022	Se observa un avance de ejecución del 15% lo cual evidencia que no se cumple con la meta establecida para el primer seguimiento
Talento humano	4.1	Elaboración y publicación de informes de derechos de petición de información	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizó el informe pero esta pendiente de la evaluación para su publicación en la página web de la entidad	20%	9/5/2022	Se evidencia un avance de ejecución del 20% lo cual evidencia que no se cumple con la meta establecida para el primer seguimiento
	5.1	Evaluación de los servicios ofrecidos por Acuavalle S.A.-E.S.P. - Informe de resultados	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Encuestas aplicadas - Informe de resultados	0%	9/5/2022	Se observa un avance de ejecución del 0% lo cual evidencia que no se cumple con la meta establecida para el primer seguimiento

Handwritten mark



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 3_2022 Rendición de Cuentas

Componente 3_2022 Rendición de Cuentas

PRIMER MONITOREO

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	Final	I Seguimiento	II Seguimiento	III Seguimiento					
1. Información de calidad y en tiempo comparable	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 ACUVALE S.A. E.S.P.	Información publicada en la Sección Transparencia y acceso a la información pública	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	40%	30%	30%	Se diseñó y publicó la información requerida en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de la página web de ACUVALE S.A. E.S.P. para 2022, cumpliendo con el 60% de los requerimientos para el primer seguimiento.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 40% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	1.2	Diseñar y publicar el informe de resultados de la gestión de la vigencia 2021 en la página web de ACUVALE S.A. E.S.P.	Informe de Gestión 2021 publicado	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Mar-22	100%	100%	100%	Se han realizado las piezas gráficas y audiovisuales de la rendición de cuentas 2021, prima aprobación del área de comunicación.	09-May-22	Se evidencia que se cumplió con la meta establecida para el primer seguimiento con un 100%.	
	1.3	Diseñar y publicar piezas comunicativas relacionadas con los resultados de la gestión en la página web, las redes sociales, portales institucionales, prensa canales de comunicación.	Piezas comunicativas divulgadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	30%	30%	40%	Se publica la pieza gráfica de rendición de cuentas 2021 de ACUVALE S.A. E.S.P. y cuando se tenga definida la fecha del evento se colocará la fecha respectiva en la página web de la Entidad.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 40% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	1.4	Mantener actualizada la página web en lo referente a Rendición de Cuentas	Información actualizada permanentemente en la página web	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	40%	30%	30%	El Plan de Acción para la vigencia 2022 ya se encuentra publicado en la página web de ACUVALE S.A. E.S.P. Los indicadores se encuentran publicados en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Entidad.	05-May-22	Se evidencia que se cumplió con la meta establecida para el primer seguimiento con un 40%.	
	1.5	Diseñar y publicar el Plan de Acción vigencia 2022 en la página web de ACUVALE S.A. E.S.P.	Plan de Acción vigencia 2022	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Mar-22	100%	100%	100%	El Plan de Acción para la vigencia 2022 ya se encuentra publicado en la página web de ACUVALE S.A. E.S.P. Los indicadores se encuentran publicados en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Entidad.	05-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 100% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	1.6	Reporte y publicación de los indicadores de Gestión de ACUVALE S.A. E.S.P.	Indicadores Publicados	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Los indicadores de gestión se encuentran publicados en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Entidad.	05-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	1.7	Actualización y Publicación de la Tarifa de Acuerdo y Acreditación de ACUVALE S.A. E.S.P. vigencia 2022	Tarifa actualizada y publicada trimestralmente	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Las tarifas se encuentran publicadas en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Entidad.	05-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	1.8	Diseñar información y piezas comunicativas de otras y proyectos de la Entidad	Piezas comunicativas diseñadas y publicadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Se han realizado las publicaciones respectivas de la ejecución de otras de la entidad.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	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)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Se han realizado las publicaciones respectivas de ACUVALE S.A. E.S.P. desde el primer mes de ejecución de la vigencia 2022.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	1.10	Divulgar la información interna y externa que genera ACUVALE 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)	01-Jan-22	31-Mar-22	100%	100%	100%	Los lineamientos estratégicos se encuentran publicados en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Entidad.	05-May-22	Se evidencia que se cumplió con la actividad en un 100%.	
	2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Adaptar espacios de diálogo para presentar avances en los programas y actividades de Gestión ambiental	Evento presencial o virtual en periodicidad trimestral	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	En el municipio de Florida se han realizado 3 talleres del plan social de ACUVALE S.A. E.S.P. con una participación de 130 personas capacitadas en Gestión Ambiental.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.
		2.2	Concertar y socializar 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)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Se entregaron publicaciones las invitaciones a la Rendición de Cuentas de la entidad periodo 2021 y un acercamiento con personas capacitadas en el municipio de Florida.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.
		2.3	Mantener el diálogo con la comunidad	1 Taller trimestral	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	En el municipio de Florida se han realizado talleres del plan social de ACUVALE S.A. E.S.P. con una participación de 130 personas capacitadas en el municipio de Florida.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.
		2.4	Realizar encuentros con líderes de la comunidad, vocales de control y/o comunidad	1 Encuentro semestral	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	En el municipio de Florida realizamos el lanzamiento del plan social de ACUVALE S.A. E.S.P. miembros de juntas de Acción Comunal, Comandante en Jefe.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.
2.5		Encuentros por el AGUA con aliados y sus aliados de trabajo, para revisar avances, necesidades e inversión conjunta en sus municipios	Ocho encuentros por el AGUA durante la vigencia 2022	Gerencia subgerencia operativa, técnica, comercial y equipo de comunicaciones	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Se han realizado los Encuentros por el Agua, donde el AGUA y sus aliados de trabajo, desde el primer mes de ejecución de la vigencia 2022, se han realizado reuniones conjuntas, revisando avances e inversión conjunta.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
2.6		Habilitar espacios de diálogo con grupos de interés, para socializar el Modelo Tarifario una vez aprobado por la CRA	Espacio de socialización desarrollados	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Se realizó la socialización de tarifa regional y central en los espacios de diálogo social en el municipio de Florida.	05-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 25% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
2.7		Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del ACUVALE S.A. E.S.P.	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Gerencia Subgerencia Operativa, técnica, comercial y equipo de comunicaciones	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Aun no se ha fijado a la fecha de compromiso para el desarrollo de esta actividad.	05-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
2.8		Participar en los talleres de la Gobernación del Valle del Cauca, para la conformación de la cultura institucional de la Rendición de Cuentas	Participación en todas aquellas actividades para la cultura sea a cargo de ACUVALE S.A. E.S.P. por parte de la Gobernación del Valle del Cauca	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Se ha participado en los eventos convocados por la Gobernación del Valle, con presencia de los profesionales de las áreas encargadas de Acuariable.	05-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
3. Incentivos para la rendición y calidad de cuentas	3.1	Diseñar y desarrollar piezas de comunicación interna para el fortalecimiento de la cultura institucional de la Rendición de Cuentas	Piezas comunicativas divulgadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Las piezas gráficas internas de rendición de cuentas de ACUVALE S.A. E.S.P. ya se encuentran aprobadas para su posterior divulgación.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	3.2	Diseñar y desarrollar piezas de comunicación interna para el fortalecimiento de la cultura institucional de la Rendición de Cuentas	Piezas comunicativas divulgadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Las piezas gráficas internas de rendición de cuentas de ACUVALE S.A. E.S.P. ya se encuentran aprobadas para su posterior divulgación.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
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	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Estamos realizando el respectivo seguimiento y posterior evaluación a las actividades de participación ciudadana de la entidad.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	
	4.2	Realizar seguimiento y Evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas	1 Informe de Evaluación	Dirección de Control Interno	01-Jan-22	31-Dec-22	33%	33%	33%	Se realiza el respectivo seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas.	09-May-22	Se evidencia un avance de ejecución del 33% cumpliendo con la meta establecida para el primer seguimiento.	

Handwritten mark



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 2_2022 Racionalización de Tramites

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR

DATOS TRAMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PRIMER MONITOREO		Observaciones de la Dirección de Control Interno
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acciones racionalización	Responsables	Actividades Realizadas	Fecha de Monitoreo	
Cambio de la clase de uso 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 fotocopia de la cédula del titular. El funcionario de Aguavalle 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	Se está evaluando el procedimiento con el área de servicio al cliente para levantar los pasos y documentos del trámite con el fin de establecer el proceso de virtualización que permita desarrollar el modelo actual de la página web.	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas para la racionalización del trámite
Cambio de tarifa para hogares conunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Los cambios a tarifa especial son remitidos directamente desde los municipios en medio manupático y son realizados de forma manual por el funcionario en el aplicativo comercial.	Aprovechar el nuevo sistema comercial y sus facilidades para permitir el cargo masivo de plano para tal fin.	Con el cargo masivo se simplificará la tarea evaluando la manualidad innecesaria en el trámite.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Consorcio ARO	Se está evaluando el procedimiento con el área de servicio al cliente para levantar los pasos y documentos del trámite con el fin de permitir desarrollar el modelo actual de la página web.	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas 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 corroboren el cambio que desea hacerle 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.	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 Consorcio ARO	Se realizó la aplicación del trámite para las construcciones por medio del portal web en el cual se realizan las solicitudes de viviendas, allí gracias a la plataforma se han agilizado los trámites dado que la documentación cargada en la plataforma permite que la entidad conserve de forma digital los documentos, lo que permite omitir la solicitud de estos para el mismo o un para un proceso nuevo	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas 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, certificado de estratificación, nomenclatura, certificado de construcción, de uso de suelos, etcétera. Una vez se verifican cada uno de los documentos, se procede a la instalación de la manufactura 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.	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 Consorcio ARO	Se realiza por medio de la plataforma web de construcciones lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea. A su vez también permite realizar los pagos generados en el proceso de forma virtual lo que aun aporta más a la agilidad del trámite y a la racionalización y trazabilidad	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas 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 determinadas 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 para acceder al trámite, mejorando la satisfacción del cliente.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al trámite.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Proveedor de página web	Se realiza por medio de la plataforma web de construcciones lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea.	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas para la racionalización del trámite
Independización del servicio público	La independización del servicio público sólo se efectúa posterior a la conexión al servicio, el suscriptor sólo 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, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al trámite.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Proveedor de página web	Se está evaluando el procedimiento con el área de servicio al cliente para levantar los pasos y documentos del trámite con el fin de establecer el proceso de virtualización que permita desarrollar el modelo actual de la página web.	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas para la racionalización del trámite
Restablecimiento del servicio público	El suscriptor puede haber sido contactado por la 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 obedeció 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 Para la independencia de las viviendas y la independencia de los 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 de servicio al cliente en la sede principal, quien legaliza el procedimiento en el sistema de	Desarrollar en el sistema comercial un modulo de manera que permita mayor agilidad para generar acuerdos de pago, realizar seguimiento y trazabilidad a los trámites relacionados a la atención de los clientes.	Mayor facilidad de pago para los clientes más vulnerables, brindando mas posibilidades de acuerdo a sus condiciones y los cobros adicionales que estos acarrean.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial	Se realiza por medio de la plataforma web de construcciones lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea. A su vez también permite realizar los pagos generados en el proceso de forma virtual lo que aun aporta más a la agilidad del trámite y a la racionalización y trazabilidad	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas para la racionalización del trámite
Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos		Permitir al tercero solicitar la prestación del servicio mediante la página web, evitando así desplazamientos innecesarios, ahorrando tiempo para acceder al trámite, mejorando la satisfacción del cliente.	Disminución de los pasos exigidos al ciudadano para acceder al trámite, evitando desplazamientos por parte del ciudadano para acceder al trámite.	Tecnológica	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	Subgerencia Comercial Proveedor de página web	Se realiza por medio de la plataforma web de construcciones lo que permite que el trámite para este tipo de usuarios sea de forma virtual y en línea. A su vez también permite realizar los pagos generados en el proceso de forma virtual lo que aun aporta más a la agilidad del trámite y a la racionalización y trazabilidad	9/05/2022	Se evidencia que se realizó el monitoreo de las actividades ejecutadas para la racionalización del trámite

U

COMPONENTE 1: GESTIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN							PRIMER MONITOREO			Observaciones de la Dirección de control Interno
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	Actividades Realizadas	% DE EJECUCIÓN	Fecha de Monitoreo		
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.	Metodología de administración del riesgo revisada	Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022	Revisión de la nueva metodología, aplicación del formato nuevo de los riesgos de Gestión Financiera	20%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 20%.
	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.	Mapa de riesgos de corrupción revisado, ajustado y publicado	Dirección de Planeación Corporativa	14/01/2022	30/01/2022	Los riesgos de corrupción se encuentran actualizados a dic de 2021, en la medida que se realice el monitoreo trimestral se actualizan los riesgos que así lo requieran.	100%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 100%.
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.2	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Subgerencia Comercial	30/01/2022	30/01/2022	Mapa Publicado	100%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 100%.
	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.	Socialización de la metodología y el Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección de Planeación Corporativa	1/01/2022	31/12/2022	En proceso de elaboración, teniendo en cuenta el cambio de versión en la Metodología de la Función Pública - DAFP, se está aplicando la metodología con los riesgos de Gestión Financiera.	20%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 20%.
Subcomponente/Proceso 3 Consulta Y Divulgación	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	Mapa de riesgos de corrupción	Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022	Mediante el monitoreo a los Mapas de Riesgo de la Entidad se realiza esta actividad	25%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 25%.
	3.3	Publicar el mapa de riesgos de corrupción ajustado, conforme las necesidades de ajuste identificados	Mapa de riesgo de corrupción y plan manejo de riesgo publicado en página web	Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022	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.	25%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 25%.
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Implementar las acciones propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción	Reportes de avance en acciones para mitigar el riesgo de corrupción	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados	1/02/2022	31/12/2022	Mediante el monitoreo a los Mapas de Riesgo de la Entidad se realiza esta actividad	25%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 25%.
	4.2	Realizar la 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.	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Responsables/Líderes de Proceso con riesgos de corrupción identificados. Dirección de Planeación Corporativa	1/02/2022	31/12/2022	Mediante el monitoreo a los Mapas de Riesgo de la Entidad se realiza esta actividad	25%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 25%.
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.	Matriz de seguimiento a riesgos de corrupción con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 agosto, 31 de diciembre	Dirección de Control Interno	2/02/2022	31/12/2022	La dirección de control interno realiza el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	30%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 30%.
	5.2	Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicado en página web	Dirección de Control Interno	Los 10 primeros días hábiles de los meses de mayo de 2022, septiembre de 2022 y enero de 2023		La dirección de control interno envió el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción para su publicación	30%	5-may-22	Se evidencia el cumplimiento de la actividad y un avance de ejecución del 30%.