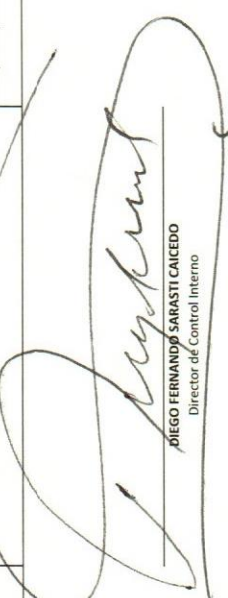




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 1_2022 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	COMPONENTE 1: GESTION RIESGOS DE CORRUPCIÓN										SEGUNDO MONITOREO		Observaciones dirección de control interno
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	Actividades Realizadas	% DE EJECUCIO	Fecha de Monitri					
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 al Mapa de Riesgos de Corrupción	50%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	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 agosto de 2022, en la medida que se realice el monitoreo trimestral se actualizarán los riesgos que así lo requieran.	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha de revisión se esta cumple con la meta esta bleedida al Se observa que a la fecha de revisión se cumple con la meta esta bleedida al 100%				
	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%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
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.	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 del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se esta aplicando la metodología con los riesgos.	50%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
	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	50%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	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	66%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
	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	66%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	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.	Seguimiento al 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	66%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
	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	Se realizaron los seguimientos del mapa de riesgo del 30 de abril y del 31 de Agosto	70%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				
	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		Se publicaron los seguimientos del mapa de riesgos de corrupción en las fechas establecidas	70%	7-sep-22	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta				


Diego Fernando Sarasti Caicedo
 Director de Control Interno



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 2_2022 Racionalización de Trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES							Observaciones dirección de control interno
		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					SEGUNDO MONITOREO		
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Responsables	Actividades Realizadas	Fecha de Monitoreo	
Restablecimiento del servicio público	El suscriptor puede haber sido cortado 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 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 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 Acuavalle S.A. E.S.P. y obtener el restablecimiento del servicio.	Desarrollar en el sistema comercial un módulo de cartera que permita mayor agilidad para generar acuerdos de pago, realizar seguimiento y trazabilidad a los trámites relacionados a la cartera de los clientes.	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 esta 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 pagina web.	06-09-22	Se evidencia que se realizo el monitoreo y las actividades para la racionalización del tramite
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 I de servicio al cliente en la sede principal, quien legaliza el procedimiento en el sistema de información comercial digital ARQ.	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 de página web	Se realiza por medio de la plataforma web de constructoras 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 mas a la agilidad del trámite y a la racionalización y trazabilidad	06-09-22	Se evidencia que se realizo el monitoreo y las actividades para la racionalización del tramite


DIEGO FERNANDO SARASTI CACEDO
 Director de Control Interno

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

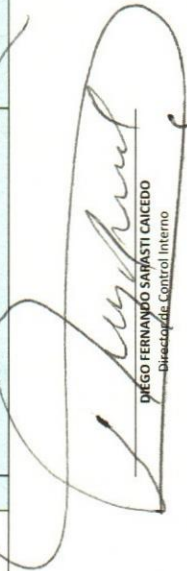
Componente 3_2022 Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	Componente 3_2022 Rendición de Cuentas										SEGUNDO MONITOREO			Observaciones dirección de control interno
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN DE METAS			% DE EJECUCIÓN	Fecha de Monitoreo	Actividades Realizadas			
				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.	Información publicada en la Sección Transparencia y acceso a la información pública	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	40%	30%	30%	70%	Se diseñó y publicó 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., para lograr cumplir con el total de los requerimientos para el año 2022	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	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.	Informe de Gestión 2021 publicado	Dirección de Planeación Corporativa, Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-mar-22	100%	100%	100%	100%	El Informe de Gestión y de Rendición de Cuentas 2021, se encuentra elaborado y publicado en el página Web de la Entidad	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida en un 100%	
	1.3	Diseñar y divulgar piezas comunicativas relacionadas con los resultados de la gestión 2021, a través de la página web, las redes sociales, pantallas institucionales, demás canales de comunicación.	Piezas comunicativas divulgadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	30%	30%	40%	60%	Se han realizado las piezas graficas y audiovisuales de la rendición de cuentas 2021, previa aprobación del área encargada.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	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	40%	30%	30%	70%	Se publicaron las piezas graficas de la audiencia publica de rendición de cuentas 2021 de ACUAVALLE S.A. E.S.P y se masificaron de manera oportuna.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	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%	100%	100%	100%	El Plan de Acción para la vigencia 2021 ya se encuentra publicado en la página web	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida en un 100%	
	1.6	Reporte 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%	0%	66%	Los indicadores del primer trimestre de 2021 se encuentran publicados en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Entidad	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	1.7	Actualización y Publicación de la Tarifas 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%	0%	66%	Las tarifas y su respectiva resolución del tercer trimestre de 2021 se encuentran publicadas en la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la Entidad	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	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%	12%	66%	Se han realizado las publicaciones respectivas de la ejecución de obras de la entidad.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	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%	12%	80%	Se han realizado las publicaciones respectivas de Encuentros por el agua Plan Social donde el Gerente de ACUAVALLE S.A. E.S.P atiende de primera mano los requerimientos de nuestra comunidad usuaria.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	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%	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	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
2. Diálogo de doble vía	2.1	Adelantar espacios de dialogo 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%	34%	66%	En el municipio de Florida se ha realizado El Plan Social de ACUAVALLE S.A. E.S.P. con una participación de 180 personas capacitadas en Gestión Ambiental.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida	
	2.2	Convocatoria personalizada y por los medios de comunicación a la comunidad para participar en la audiencia publica de presentación del informe anual de actividades 2021	Invitaciones enviadas y publicadas	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	34%	100%	Se entregaron y publicaron las invitaciones a la Rendición de Cuentas de la entidad vigencia 2021 y un acercamiento con medios de comunicación del departamento para su masificación.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida en un 100%	
	2.3	Manejo integral del AGUA	1 Taller trimestral	Subgerencia Comercial (Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	34%	100%	En el municipio de Florida se realizaron talleres del plan social de ACUAVALLE S.A. E.S.P. con una participación de más de 180 personas capacitadas en el manejo integral del liquido vital.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida en un 100%	
	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%	34%	100%	En el municipio de Florida realizamos el lanzamiento del Plan Social donde asistieron líderes, miembros de Juntas de Acción Comunal, Comunidad en general.	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta establecida en un 100%	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

SUBCOMPONENTE	Componente 3_2022 Rendición de Cuentas										SEGUNDO MONITOREO		
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN		PROGRAMACIÓN DE METAS			Actividades Realizadas	% DE EJECUCIÓN	Fecha de Monitoreo	Observaciones dirección de control interno	
				Inicio	Final	I Seguimiento	II Seguimiento	III Seguimiento					
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	2.5	Encuentros por el AGUA con alcaldes y sus equipos 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	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	34%	Se han realizado los Encuentros por El Agua, donde el Gerente de ACUAVALLE S.A E.S.P ha visitado alcaldes y equipos de gobierno municipales, donde se han revisado avances e inversión conjunta.	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se cumple con la meta establecida en un 100%
	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%	Se realiza la socialización de tarifa regional y demás en los espacios del plan social en el municipio de Florida	25%		Se debe de realizar la socialización con el fin de cumplir con la meta establecida
	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%	34%	El día 26 de agosto de 2022 se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas ACUAVALLE S.A. E.S.P 2022.	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se cumple con la meta establecida en un 100%
	2.8	Participar en los talleres de la Gobernación del Valle del Cauca, para la contribuir en la ejecución del Plan de Desarrollo.	Participación en todas aquellas actividades para la cuales sea citado Acuvallé S.A. E.S.P. por parte de la Gobernación del Valle del Cauca	Gerencia, Subgerencia Operativa, técnica Departamento de Gestión Ambiental y Subgerencia Comercial (equipo de Comunicaciones)	1-ene-22	31-dic-22	33%	33%	34%	Se ha participado en los eventos convocados por la Gobernación del Valle (Secretaría General) con presencia de los profesionales de las áreas encargadas de Acuvallé	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se cumple con la meta establecida en un 100%
	3.2	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%	34%	Entre los espacios planeados para responder las consultas de ACUAVALLE S.A E.S.P vigencia 2021 no se presentaron interrogantes del público de interés, sin embargo vale la pena decir que en el streaming que se realizó en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021, se despejaron algunas dudas y/o preguntas de	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se cumple con la meta establecida en un 100%
	3.3	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%	34%	Las piezas gráficas internas de rendición de cuentas se aprobaron y publicaron en redes sociales y página web de la entidad.	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se cumple con la meta establecida en un 100%
	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%	34%	Las piezas gráficas internas de rendición de cuentas se aprobaron y publicaron en redes sociales y página web de la entidad.	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se cumple con la meta establecida en un 100%
	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%	34%	Se realizó el respectivo seguimiento y posterior evaluación a las actividades de Participación Ciudadana de la entidad.	65%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
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%	Se realizó el respectivo informe de evaluación	100%	7-sep-22	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida	


DIÉGO FERNANDO SARASTI CALCEDO
 Dirección de Control Interno



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

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

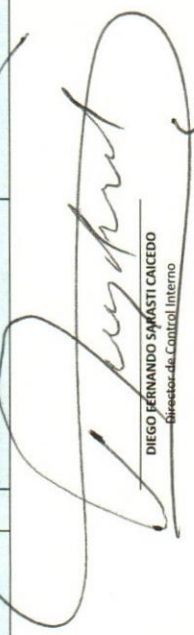
SUBCOMPONENTE	COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO											Observaciones de la dirección de control interno			
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE		PROGRAMACIÓN DE METAS				SEGUNDO MONITOREO					
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución		Fecha de Monitoreo		
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Identificar las causales más frecuentes de PQRSD para soportar procesos de mejora	Informe de análisis de PQRSD trimestral	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizó el informe de PQRSD Trimestral donde se evidencia esta información	75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
	1.2	Evaluar la percepción de las respuestas otorgadas a las PQRSD	Reporte de evaluación de satisfacción por parte del cliente trimestral y se tendrá en cuenta el indicador de reincidencia de PQRS por la misma causal	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.	75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
	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	1 Mesa de trabajo trimestral con los profesionales III de Operaciones de las 10 AGUAS para construir plan de mejora de los puntos de la actividad.	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se están planteando los módulos de la capacitación comercial y socialización de los feedbacks de PQRS del primer semestre con los profesionales de las AGUAS	50%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
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 encuentran definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Generar plan de medios y parrilla de contenidos para los canales de atención de la compañía en redes sociales, medios digitales, espacios en prensa y tv en otros	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se continúa comunicando los canales de atención, los horarios de los PAU de las AGUAS en la página WEB, redes sociales y programas corporativos televisados. De igual forma en los espacios con comunidad de las diferentes actividades como el plan social de Florida se ha comunicado de forma presencial estos canales de comunicación a la comunidad	75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
	2.2	Posicionar los medios de comunicación existentes en la compañía que se encuentran definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Generar plan de medios y parrilla de contenidos en los medios de comunicación de la compañía para masificar información al ciudadano	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Continuamos incluyendo los medios de comunicación oficiales en las pizas graficas que se comunican en Redes sociales, pagina web y demas canales, con el fin de continuar con su posicionamiento.	75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
Talento humano	2.3	Dar a conocer al ciudadano los procesos, flujos y procedimientos que se llevan a cabo en la atención al ciudadano	Creación del manual de 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. Adicional, se está trabajando en la elaboración del protocolo de atención al ciudadano de Acuavalle.	75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
	3.1	Capacitar servidores de las AGUAS en cultura del servicio y Gestión Documental	1 Capacitación trimestral	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se están planteando los módulos de la capacitación en cultura de servicio, trabajo en equipo, actitud y comunicación oral y no verbal con profesional de este campo. Esto se complementará con la capacitación comercial y la socialización de los feedbacks de PQRS del primer semestre con los profesionales de las AGUAS.	50%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida
	3.2	Programa de reconocimiento interno a AGUAS con mejores indicadores comerciales	1 Reconocimiento trimestral (Visibilidad reconocimiento corporativo + día libre)	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizó propuesta de reconocimiento a los profesionales. Pendiente de aprobación para implementación	50%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida



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				SEGUNDO 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			
Normativo y procedimental	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%	4/9/2022	para el próximo seguimiento debe estar publicado el informe con el fin de cumplir con la meta establecida	
	5.1	Evaluación se 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%	Se han realizado mas de 200 encuestas en los marcos de los programas de participación ciudadana como el plan social de florida, acuavalle al parque y encuentro de vocales, con el fin de conocer la percepción de calidad del servicio, atención al cliente, programas de capacitación e imagen corporativa. Se realizaron capacitaciones a los usuarios que se realizó 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	75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida	
	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	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%		75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida	
	5.3	Participación en las mesas de trabajo de atención al ciudadano programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSED	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	25%	Participación en la mesas de trabajo convocadas dentro del primer semestre la cual fue en el municipio de San Pedro el 7 de Marzo	75%	4/9/2022	Se observa que a la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta establecida	


DIEGO FERNANDO SAMASTI CAICEDO
 Director de Control Interno



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 INFORMACION PUBLICA


SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE		PROGRAMACIÓN DE METAS				PRIMER MONITOREO ATENCIÓN AL CIUDADANO		Observaciones dirección de Control Interno
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución	
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	0%	0%	0%	0%	0%	0%	Se envió requerimiento de acompañamiento a la oficina de transparencia para poder publicar los datos ya que la plataforma ha rechazado los datos que se desean publicar de la entidad
	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%	0%	75%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta
	1.3	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y en el SECOP I	Dirección Jurídica Dirección de Planeación Corporativa	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	0%	75%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta
	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%	75%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta
	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%	0%	75%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Atender las PQRS radicadas por los suscriptores y/o usuarios en los tiempos establecidos	Subgerencia Comercial Todas las dependencias	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	75%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta
	2.2	Definir nuevos mecanismos de seguimiento y control a las PQRS 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	Subgerencia Comercial Todas las dependencias	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	75%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se está cumpliendo con la meta
Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de la información	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%	25%	9/5/2022	Se deben de realizar las acciones pertinentes por parte de los responsables con el fin de cumplir con la meta
	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%	100%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se cumplió con la meta en un 100%
	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%	100%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se cumplió con la meta en un 100%
Subcomponente 4 Criterio de accesibilidad de	4.1	Realizar los ajustes del Plan de acción de accesibilidad web para el acceso a la información con enfoque diferencial	Subgerencia Comercial (Comunicaciones) Departamento de Sistemas	1/2/2022	31/3/2022	100%				100%	7/9/2022	Se han ido realizado los ajustes de la web de la entidad para lograr la accesibilidad de la página web.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

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

SUBCOMPONENTE	COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA													Observaciones dirección de Control Interno		
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE				PROGRAMACIÓN 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 5 Monitoreo	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%	30%	30%	0%	0%	Se esta realizando un seguimiento al plan de accesibilidad de la página web de ACUAVALLE S.A E.S.P.	90%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta
	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%	0%	0%	0%	0%	Se ha publicado el informe de PQRD del primer semestre del 2022	50%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta
	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%	0%	0%	0%	0%	Se ha realizado el informe del primer semestre de PQRD y se ha publicado.	50%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta
	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%	0%	0%	0%	0%	Se ha publicado el informe de PQRD del primer semestre del 2022	50%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta
	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%	25%	25%	Se ha publicado el informe de PQRD del primer semestre del 2022	50%	7/9/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta
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 PCR 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, tiempos de respuesta y seguimiento a los mismos.	Subgerencia Comercial y Todas las dependencias	1/2/2022	31/12/2022	25%	25%	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. La Subgerencia Comercial realiza seguimiento con tres filtros, el primero llega al técnico Comercial Bo el que haga sus veces), el segundo El Profesional III del AGUA y el tercer filtro notificación al Profesional IV, Gestión Servicio Al Cliente, para que las PQRS, NO QUEDEN VENCIDAS en la entidad y se pueda dar celeridad a nuestros usuarios.	75%	9/5/2022	Se observa que hasta la fecha del presente seguimiento se esta cumpliendo con la meta	


Diego Fernando Sárrasti Cáicedo
 Director de Control Interno