

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO												
Entidad :	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA											
Misión :	LA "EMAAF" E.S.P. logra la satisfacción de sus usuarios, garantizando calidad, cobertura y continuidad en la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y aseo, mediante la gestión eficaz y eficiente de sus recursos, un talento humano comprometido y competente y la preservación del medio ambiente.											
IDENTIFICACIÓN				ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES		
Proceso y objetivo	Causas	No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	Monitoreo a 30 de abril de 2017	Monitoreo a 31 de agosto de 2017	Monitoreo a 31 de diciembre de 2017
Planificación Estratégica (Fijar el direccionamiento estratégico de la EMAAF E.S.P como guía para todos los procesos de la organización y asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad implementado).	Tomar decisiones para favorecimiento	1	No se cumpla con la Misión de la Empresa	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Toma de desiciones de acuerdo a los procedimientos y manuales de la empresa	Gerente	Seguimiento a los procedimientos	Para la planección de esta vigencia se toma como base el POIR y Plan de Desarrollo Municipal, de los cuales se establecen 14 metas de cumplimiento, la gerencia realiza seguimientos a través de comites técnicos, a 31 de marzo se han realizado 58 cargues al SECOP entre contratos de suministros, obra publica, servicios, invitación a cotizar y ordenes de prestación de serviiciós	En el presente seguimiento de Plan de Desarrollo Municipal, de las 14 metas establecidas en el plan, se presento la modificación de dos metas como son la perforación del pozo y el alcantarillado en la zona agroindustrial por falta de predios. En cuanto a los contratos realizados se verifica el cumplimiento en los cargues al SECOP y SIA observa.	En el seguimiento y cierre del Plan de Desarrollo Municipal para la mvigencia 2017, de las 14 metas establecidas en el plan, se presento la modificación de dos metas como son la perforación del pozo y el alcantarillado en la zona agroindustrial por falta de predios, logrando un avance del 82% en el cumplimiento de las metas para la vigencia en mención.
	Amiguismo y Clientelismo			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo						
Gestión de Proyectos (Organizar adecuadamente las actividades tendientes a asegurar y controlar el desarrollo de proyectos para el mejoramiento de la infraestructura de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza EMAAF E.S.P.)	Estudios superficiales y manipulados	2	Desarrollar los proyectos para favorecimientos particulares	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Estudios y proyectos desarrollados por personas o empresas idoneas	Gerente, Subgerentes	Estudios proyectados/Estudios realizados por firmas especializadas	Los proyectos que se estan adelantando de obra publica de acueducto se encuentran establecidos en en plan maestro de acueducto, alcantarillado y el de realizar la perforación de un pozo profundo cuenta con los estudios realizados por la firma Hidrogeocol	Los proyectos que se han adelantando de obra publica de acueducto y alcantarillado se encuentran en en plan maestro de acueducto, alcantarillado y se viernen cumpliendo de acuredo a los estudios técnicos realizados y requisitos del procedimiento de compras y contratación establecido por la empresa	Dentro de los proyectos establecidos en el POIR y Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado se encuentran modificados para el cumplimiento de vigencia 2018 la optimización de la PTAR y la peforación deun nuevo pozo profundo, los cuales estarán en la planeación de la vigencia 2018.
	Designar personas o empresas sin conocimientos y perfiles suficientes para el desarrollo del proyecto			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo						
Potabilización (Potabilizar el agua cruda cumpliendo con los decretos y normas para satisfacción de los usuarios atendidos por la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de de Funza, asegurando un adecuado control de la calidad del agua en todas sus etapas).	No se tiene control de las cantidades utilizadas en el proceso de potabilización	3	Perdida de insumos quimicos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Elaborar planillas de control de insumos	Jefe de Planta	Planilla elaborada	Se realizan muestras de agua cada dos horas copn el fin de controlar la calidad de la misma, en cuanto al control de los insumos quimicos se establecieron unas planillas de consumos las cuales son monitoreadas por la ingeniera jefe del area.	Este proceso se encuentra controlado por la jefe del area se verifican las planillas de consumos o docificaciones observando que son acorde a los consumos realizados en campo.	La calidad del agua que se distribuye a los usuarios del municipio se encuentra dentro de los parametros establecidos cuypliciendo con estos en todos los periodos de seguimiento como lo establecen los indicadores de Syman.
Acueducto (Garantizar el suministro continuo de agua a los usuarios en las condiciones establecidas por la normatividad legal vigente y atender oportunamente las solicitudes de servicio y mantenimiento de la red).	Se realizan trabajos no autorizados utilizando tiempo y medios de la empresa	4	Cobrar por un tramite o servicio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Atender las PQR mediante ordenes de trabajo	Jefe técnico	PQR atendidas/ ordenes de trabajo realizadas	Los servicios que se prestan por la empresa por concepto de acueducto se encuentran registrados en la pagina web de empresa, las PQR presentadas por los usuarios son atendidas en su totalidad y se ejerce control via telefonica con los usuarios indicandoles cuales son los servicios que presta por parte de la empresa y el costo del servicio.	Se verifíco que lainformación de los servicios prestados por la empresa esten los valores de los que se cobran y los que no tienen valor en la pagina web de la entidad, esto con el fin de evitar que se cobren servicios a los usuarios que no deberían cobrarsen, tambien se han realizado publicaciones a través del reverso de la factura	En el seguimiento realizado se evidencio el control establecido por el area técnica fue efectivo como consecuencia de este seguimiento se sancionaron dos funcionarios del area de fontanería.
	Falta de control en los tiempos utilizados en un servicio			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Entregar las ordenes de trabajo mediante planilla de control	Jefe técnico	ordenes de trabajo entregadas/planillas firmadas			
Alcantarillado (Garantizar la continuidad del servicio de alcantarillado mediante el mantenimiento a la red del municipio)	Cobrar por actividades propias de responsabilidad de la empresa	5	Cobrar por un tramite o servicio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo				Los servicios que se prestan por la empresa por concepto de alcantarillado se encuentran registrados en la pagina web de empresa, las PQR presentadas por los usuarios son atendidas en su totalidad y se ejerce control via telefonica	Se verifíco que lainformación de los servicios prestados por la empresa esten los valores de los que se cobran y los que no tienen valor en la pagina web de la entidad, esto con el fin de evitar que se cobren	En el seguimiento realizado se evidencio el control establecido por el area técnica fue efectivo como consecuencia de este seguimiento se sancionaron dos funcionarios del area de fontanería.

de Funza y demás clientes para evitar represamiento y sedimentación de la misma).	Falta de control en los tiempos utilizados en un servicio			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Entregar las ordenes de trabajo mediante planilla de control	Jefe técnico	ordenes de trabajo entregadas/planillas firmadas	con los usuarios indicandoles cuales son los servicios que presta por parte de la empresa y el costo del servicio.	servicios a los usuarios que no deberían cobrarse, también se han realizado publicaciones a través del reverso de la factura	Se organizaron las áreas de fontanería y comercial estableciendo tiempos de respuesta a las actividades desarrolladas y mantener mejor control sobre las áreas.
Aseo (Garantizar la prestación del servicio de aseo (Recolección y mantenimiento de vías) dentro de parámetros de cobertura, calidad y oportunidad en el municipio de Funza).	vender o regalar las herramientas y elementos que se utilizan para la prestación del servicio	6	Perdida de elementos del servicio y ejercer control sobre los aforos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Levantar planilla individuales para controlar los elementos que se entregan	Supervisor	Planillas de control de elementos	Por parte de la administración se organizaron los horarios de los supervisores de recolección y barrido con el fin de mantener el control permanente de las actividades realizadas por los operadores de barrido y recolección, igualmente reforzaron el área con un servidor encargado del cargue de aforos y seguimiento de los mismos.	Por parte de la administración se organizaron los horarios de los supervisores de recolección y barrido con el fin de mantener el control permanente de las actividades realizadas por los operadores de barrido y recolección, igualmente reforzaron el área con un servidor encargado del cargue de aforos y seguimiento de los mismos.	Por parte de la administración se organizaron los horarios de los supervisores de recolección y barrido con el fin de mantener el control permanente de las actividades realizadas por los operadores de barrido y recolección, igualmente reforzaron el área con un servidor encargado del cargue de aforos y seguimiento de los mismos y se inició con el control a los conjuntos multiusuarios.
Facturación y Recaudo (Asegurar que la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo sean liquidados y facturados a los suscriptores de la EMAAF E.S.P. aplicando el Contrato de Condiciones Uniformes y el Estudio Tarifario de acuerdo con la metodología aprobada por la Comisión Reguladora de Agua Potable (C.R.A.), y mantener actualizado el estado de cuenta de cada uno de los suscriptores de la empresa).	Reliquidación de facturas sin previa verificación	7	Manipulación en el sistema de facturación ocasionando que no ingresen los recursos facturados o lecturas no reales	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Reliquidación de facturas con previa autorización evidenciando la causa de la anomalía	Subgerentes Administrativo, técnico y jefe del área técnica.	Total facturas reliquidadas/Total facturas autorizadas	realizaron modificaciones a la deuda a un total de 50 facturas por aspectos de fallas en toma de lectura, seguimiento al sistema de telemetría y desviaciones significativas, y 10 facturas por modificaciones al facturado las cuales cuentan con la orden de trabajo y autorización por los responsables del proceso.	se verifican las facturas que han tenido que ser modificadas por razones de errores en la toma de consumos y se encuentran debidamente autorizadas por la responsable del área.	Las facturas corregidas están debidamente autorizadas por las personas que tienen esta competencia establecidas en el manual de funciones de la entidad, lográndose controlar esta actividad.
	Evasión de suspensiones por beneficio a suscriptores						Generación de la Orden de Suspensión a suscriptores con más de dos periodos de atraso en el pago	Jefe de Sección Acueducto y Alcantarillado	Total cuentas suspendidos / Total cuentas para suspensión	Se realizaron 1934 suspensiones efectivas para la vigencia, las cuales fueron controladas a través del aplicativo syman y el ingeniero jefe del área y relizadas por el personal operativo del área de fontanería.	Se viene realizando seguimiento a las suspensiones con el fin de verificar que sean efectivas	Aunque se realizaron seguimientos a las suspensiones durante cada periodo se debe continuar con estos con el fin de mitigar el riesgo dentro de esta actividad dentro del proceso de acueducto.
	Modificaciones de las cuentas de uso a los usuarios sin previa verificación y autorización						Verificación para cambio de uso de cuentas	Tecnico I asistente de subgerencias	Cuentas modificadas	Verificadas las cuentas de cambio de uso para la vigencia, observamos que se realizaron xxx cambios de residencial a comercial las cuales cuentan con los soportes, sin embargo se hace necesario establecer.	Verificadas las cuentas de cambio de uso para la vigencia, observamos que se realizaron los cambios de acuerdo al uso que corresponda se realizan las visitas técnicas por parte del profesional de comercial para evitar inconsistencias contra los usuarios.	El cambio de uso de los usuarios se viene adelantando de acuerdo a lo establecido en el instructivo, se recomienda continuar con estos seguimientos aunque hay dependencia de la oficina de planeación de la administración municipal.
Apoyo Jurídico (Asegurar la adecuada defensa de los intereses de la empresa en las demandas recibidas o instauradas, y atender en los términos indicados en la Ley las demás solicitudes y requerimientos, velando por su resolución).	Fallos no corresponden a la realidad	8	Exceder facultades legales	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Ejercer las acciones necesarias para una adecuada defensa	Asesor Jurídico	Demandas recibidas-instauradas/fallos	Se contestaron medidas cautelares y la demanda ante el tribunal administrativo de cundinamarca.	Se realiza seguimiento de las demandas por parte del asesor jurídico se verifica el control que se tiene por parte de esta área.	Se realiza seguimiento de las demandas por parte del asesor jurídico se verifica el control que se tiene por parte de esta área.
	Que los derechos de petición presentadas por los usuarios no sean resueltas en tiempo			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Direccionamiento a las subgerencias y control de los tiempos de respuesta	Asesor Jurídico	Derechos de petición recibidos/Derechos de petición resueltos en tiempo	Se recibieron 45 Derechos de Petición durante el primer trimestre del año en curso los cuales se proyectaron sus respuestas en los tiempos estipulados	Se verifica el control que se tiene de los derechos de petición por parte del área jurídica, lo que nos permite evidenciar que se le cumple a los peticionarios con respuestas dentro de los tiempos.	Se verifica el control que se tiene de los derechos de petición por parte del área jurídica, lo que nos permite evidenciar que se le cumple a los peticionarios con respuestas dentro de los tiempos, se evidencia el gran control que se tiene por parte del profesional encargado del área.
Gestión Financiera (Garantizar que la información presupuestal y contable reflejen la realidad de la empresa)	Inconsistencia en los saldos	9	Balances sin autenticidad	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Confrontación de saldos iniciales y finales	Subgerente Administrativo y Financiero, Profesional Contador y Profesional Tesorería y Presupuesto	Balances Presentados / Balances Verificados	Se realizó el cierre de vigencia 2016, no presento novedad, la presentación de balance primer trimestre de 2017 se encuentra en proceso.	Se realizaron las conciliaciones trimestrales entre contabilidad y financiera en la que refleja el buen manejo que se está dando en estas áreas dando tranquilidad a los usuarios del manejo de los recursos públicos de la empresa.	Se realizaron las conciliaciones trimestrales entre contabilidad y financiera para cada periodo establecido evidenciando el buen manejo que se está dando en estas áreas dando tranquilidad a los usuarios del manejo de los recursos públicos de la empresa, así como los seguimientos a los dineros de la caja especial cerrando esta para la vigencia de 2017 sin novedad.

Gestión de Compras y Contratación (Asegurar que la adquisición de bienes e insumos, sean oportunas, buscando que los requisitos de calidad establecidos por la EMAAF ESP satisfagan las necesidades de los procesos)	Manipulación de los estudios previos al contrato para favorecer a algun contratista en particular	10	Manipulación y direccionamiento de contratos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar seguimiento a estudios y contratos que se de cumplimiento al procedimiento	Control Interno	Contratos y ordenes realizadas/Contratos y ordenes revisadas	Se han cargado 58 contratos y ordenes, a la plataforma SECOP, en el primer trimestre de 2017.	Se han cargado 121 contratos y ordenes, a la plataforma SECOP, dando cumplimiento a las directrises de administración nacional.	Se realizaron 136 contratos dentro la vigencia 2017 todos de acuerdo a los parametros y requisitos establecidos en el procedimiento de compras y contratación de la EMAAF, adicionalmente se cumplio con el reporte a SIA y SECOP I.
	Designar supervisores o interventores que no cuenten con los conocimientos suficientes para desempeñar la función			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Asignación de interventores con los perfiles propios de la actividad a intervenir	Gerencia,Subgerentes Administrativo y Técnico	Contratos y ordenes realizadas y notificaciones a supervisores y interventorias/Contratos y ordenes con el lleno de requisitos frente a notificaciones a supervisores o interventorias.	De los contratos y ordenes realizadas durante el primer trimestre del año en curso, las supervisiones fueron realizadas por los subgerentes de la empresa los cuales han sido notificados de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de compras.	Se evidencia que los contratos realizados y cuentan con interventorias estas han cumplido con el objeto del contrato y cumplen con los perfiles para el mismo.	Por parte del aresa jurica de la empresa se entrego un comunicado de las responsabilidades de los supervisores frente a los contratos establecidos en el estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011, se evidencia que los contratos realizados se comunico a los supervisores estas han cumplido con el objeto del contrato y cumplen con los perfiles para el mismo.
Gestión de Almacenamiento(Mantener la disponibilidad, el orden, cuidado y protección de materiales, equipos, accesorios e insumos químicos pertenecientes a la E.M.A.A.F. E.S.P., a ser utilizados, con el firme propósito de evitar el daño o deterioro del servicio)	Solicitar elementos sin destino apropiado	11	Pérdida de los elementos del sistema de inventarios	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Verificación del destino del articulo	Jefe de area	elementos solicitados autorizados por jefes de area/elementos entregados	En el seguimiennto que se realizo al area de almacen se verifica que los elementos entregados cuantan con sus respectivas autorizaciones.	Se verifica el control eficiente sobre los elementos entregados por el almacen.	Se verifica que los controles establecidos por el area de almacen en cuanto a los elementos entregados y recibidos an sido efectivos, sin embargo se recomiendo continuar con la actividad de actualización de los inventarios.
	Salida de elementos del almacen sin la debida aprobación			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Elaborar formatos de salida de almacen con aprobación del jefe de area	Almacenista	Formato elaborado	Se verifica el manejo que realizan en la entrega de elementos y prestamos de herramienta del almacen, evidenciando que se cuenta con formatos creados dentro del sistema de gestión de calidad y se encuentran debidamente deligenciados.	Los formatos y controles establecidos han cumplido con el objetivo para los que fueron creados.	Esta actividad se realizo siendo efectivo el control implementado.
Gestión Humana (Asegurar que los funcionarios de la empresa sean competentes de acuerdo a la labor realizada, teniendo en cuenta su educación, formación, habilidades y experiencia; promover su desarrollo y garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas)	Expedir certificaciones sin el soporte legal en las hojas de vida	12	Falsedad en la información	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Certificar de acuerdo a lo que repose en la hoja de vida	Subgerencia Administrativa	Certificaciones solicitadas/Certificaciones espedidas acorde a la H.V.	Se han expidido 66 certificaciones las cuales se evidencia que lo certificado se encuentra soportado en la hoja de vida y planillas de nomina de la empresa.	Las certificaciones expedidas por el area de gestión humana, se respaldan con documentos que se encuentran en la hoja de vida del peticionario.	Se evidencio que las certificaciones expedidas por el area de talento humano tienen sus soporte en la hoja de vida del peticionario.
	Manipulación de la nomina de personal ocacionando detrimento a la empresa			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisar la nomina antes de la orden de consignar	Profesional de contabilidad	Total nominas de la vigencia/Total nominas revisadas	Se realizaron las nominas de acuerdo a los procedimientos establecidos en el sistema de gestión de calidad y normatividad vigente.	Los controles realizados por el area de gestión humana y contador de la empresa han sido eficientes ya que a la fecha no se han presentado situaciones en el pago de nomina.	Los controles realizados por el area de gestión humana y contador de la empresa han sido eficientes ya que a la fecha no se han presentado situaciones que generen detrimento en el pago de nomina.
Gestión Documental (Establecer las directrices para la elaboración, estructuración, presentación, revisión, distribución, divulgación y control de documentos y registros que integran el sistema de gestión de calidad de la Empresa)	No hay control en el prestamo de documentación	13	Pérdida de documentos	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Establecer minuta para el prestamo de documentos	Técnico de archivo	Apertura de minuta	Se verifica evidenciando el manejo de la minuta para el control sobre los prestamos de carpetas y documentos realizados.	El control ejercido sobre documentos de archivo es efectivo ha cumplido con el objetivo.	Se da cumplimiento a la utilización de la minuta en los prestamos de carpetas siendo efectivo este control ya que durante la vigencia no se presento novedad.

Gestión Informatica (Asegurar el correcto funcionamiento de la información central, intranet y página web de la empresa, realizando la correspondiente administración, actualización y mantenimientos de los sistemas en lo relacionado con software (aplicativos) y hardware (equipos físicos de computo), mediante la prestación de soporte y cumplimiento de cronogramas de mantenimiento, verificación y control a la información y a los equipos que inciden directamente en la calidad de los procesos de la empresa).	No exista infraestructura apropiada en la seguridad de la información	14	Deterioro o corrupción de la bases de datos e instalación no licenciada	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar el respectivo mantenimiento a las bases de información en términos de consolas de seguridad y protección según cronogramas establecidos.	Profesional de sistemas	Cronograma de mantenimientos	Se verifica el cumplimiento de los cronogramas de mantenimientos presentados por el area de sistemas los cuales se cumplen de acuerdo a lo programado.	Se verifica el cumplimiento de los cronogramas de mantenimientos presentados por el area de sistemas los cuales se cumplen de acuerdo a lo programado.	Se verifica el cumplimiento de los cronogramas de mantenimientos presentados por el area de sistemas los cuales se cumplen de acuerdo a lo programado, como tambien la utilización de los respectivos backup de la información.
	No exista controles en la caducidad de las licencias			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Verificar dentro de los mantenimientos de cada equipo de la entidad el listado detallado de software, para evitar instalaciones no licenciadas y controlar los periodos de caducidad de contratos de software licenciado.	Profesional de sistemas	Relación de Registros licenciados	verificadas las licencias de los equipos observamos que se encuentran vigentes	Se evidencia que se cumple con las con las politicas de manejo de software.	Se evidencia que se cumple con las con las politicas de manejo de software, dando cumplimiento a los requerimientos legales durante la vigencia.
ATU (Asegurar que se le dé atención, trámite y respuesta a todas las Peticiones, quejas y/o Reclamos que presenten los usuarios y los suscriptores potenciales de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo. Evaluar la satisfacción del usuario con relación a los servicios prestados).	cobrar por tramites que no tienen costo	15	Cobrar por un tramite o servicio	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	En el envés de la factura se incluye que los tramites y servicios que generan costos son cobrados en la factura.	TECNICO ATU	Información a través de la factura y otros medios de información	La administración realiza divulgaciones a través de la pagina web de la empresa, de los servidores de atención al usuario en especial y información en la factura de cobro sobre los cobros que se establecen por los servicios que presta la empresa.	Se evidencia que la entidad socializa a través de la factura, temas de interes de los usuarios con respecto al ahorro y uso del agua, recuperación de residuos solidos y uso de redes de alcantarillado con el fin de que el usuario se entere como puede racionalizar sus gastos.	Se evidencio que la entidad socializo a través de la factura, temas de interes de los usuarios con respecto al ahorro y uso del agua, recuperación de residuos solidos y uso de redes de alcantarillado con el fin de que el usuario se entere como puede racionalizar sus gastos y se cargaron 15 tramites en la pagina web de la entidad para comodidad de los usuarios..
	Recibir el cobro de tramites por ventanilla			Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	En los puntos de atención al usuario de la empresa los funcionarios no reciben pagos por ningún trámite o servicio. Se publica cartelera con esta información.	TECNICO ATU	Publicación en carteleras a la vista de los usuarios	Se publican en carteleras y videos en el televisor de ATU comunicados sobre los servicios que presta la empresa y que no tienen costo para los usuarios, con el fin de evitar que el usuario sea engañado.	Se continua a través de los medios de información de la empresa dar aconocer a los usuarios cuales son los servicios que no tienen costo y presta la empresa y evitar ser engañados.	Se continua a través de los medios de información de la empresa dar aconocer a los usuarios cuales son los servicios que no tienen costo y presta la empresa y evitar ser engañados., a demas se realizaron convenios con bancos como davivienda facilitando al usuario el pago del servicio, tambien se logro llegar a un 53% de los usuarios pagando sus facturas por medios diferentes a las ventanillas.