INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA PRESENTACION	Enero de 2020	PERIODO INFORMADO	Septiembre-Diciembre 2019.

I. NORMATIVIDAD

Decreto No 124 de 2016 *"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".*
Decreto No 1081 de 2015*, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".* Art .2.1.4.1 y Siguientes
Ley 1712 de 2014. *Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública. Artículo 9° Literal g. Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*
Decreto No 2641 DE 2012 *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".*
Ley 1474 de 2011*." Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*
Artículo No 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
Artículo No 76: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad…Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
Ley 019 de 2012: *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*

Herramientas:
Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2. 2015
Guía para la gestión del riesgo de corrupción. 2015.

***Resolución 1099 de Octubre de 2017**, establece los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la Política de Racionalización de trámites, definiendo el objeto, procedimientos, impacto regulatorio, monitoreo y seguimiento a la estrategia.*

***Guía Metodológica de Racionalización de Trámites, emitida por el DAFP de Diciembre de 2017**, orienta metodológicamente a las entidades en el análisis de los procesos y procedimientos que permitan establecer diagnósticos y diseñar acciones de mejora en la estrategia de racionalización de trámites.*

***Resolución Interna N° 030 de 2019 de enero 31 de 2019** "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., para la vigencia 2019.*

II. OBJETIVO

Generar un informe que determine el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, como estrategia de lucha contra la corrupción y de mejora de atención al ciudadano, identificando el nivel de cumplimiento, las observaciones asociadas al nivel de cumplimiento y las oportunidades de mejoramiento en cada uno de los componentes monitoreados acorde con las evidencias soportadas con base en la evaluación de la Dirección de Planeación del Tercer cuatrimestre de la vigencia 2019.

III. ALCANCE

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
b) Racionalización de Trámites.
c) Rendición de Cuentas.
d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

IV. FUENTE DEL DATO

Evidencias soportadas y subidas a la carpeta ubicada en la red PLANACCION, por los diferentes responsables identificados en los componentes del Plan de Atención al Ciudadano y el Mapa de riesgos de corrupción

De igual forma, se hizo verificación de registros para verificar calidad de los datos y hacer evaluación objetiva de los componentes.

V. INFORME

La Dirección de Control de Gestión, una vez verificada la efectividad de los controles del mapa de riesgos anticorrupción con base en las evidencias disponibles y las actividades del Plan, consolida los siguientes resultados:

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.		
FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
FECHA DE CORTE		Diciembre 30 de 2019
FECHA DE PUBLICACIÓN		Enero de 2020
N°	COMPONENTE	% CUMPLIMIENTO
1	MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN	83,25
2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	66,75
3	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	76,00
4	RENDICION DE CUENTAS	73,00
5	MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	80,00
Consolidado		**75,80**
Al corte del cuatrimestre debería reportarse un nivel decumplimiento 100%. La evaluación evidencia al corte diciembre 30 de 2019, un 75,80, % de cumplimiento		

1. ***Riesgos Anticorrupción 83.25 %.***

Evidencia un avance del **83.25%** de cumplimiento tal y como se soporta en el anexo al presente informe, siendo el componente con mayor porcentaje de avance, dado al cumplimiento de la actualización de los procedimientos de factibilidad y disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado con un avance de las actividades del 100%, el menor porcentaje de las actividades del componente de Riesgos de Corrupción fue la realización del taller de fortalecimiento de la investigación de accidentes y enfermedad laboral y taller de formación en ética laboral, obteniendo una calificación del 50% , ya que el taller de fortalecimiento de la investigación de accidentes y enfermedad laboral, presenta fechas diferentes en las evaluaciones de impacto, en comparación con el acta de asistencia y evidencias fotográficas no coherentes con los funcionarios que se registran en el acta de asistencia.

Ver detalle en el Anexo. Mapa de Riesgos y Actividades de Control (Riesgos de Corrupción) monitoreado. IV Trimestre Vigencia 2019.

2. ***Racionalización de Trámites. 67%***

Se evidencia un avance del 67% frente a un 100% esperado. Cabe recalcar, que en el cuatrimestre anterior, este componente fue el que presentó el porcentaje de mayor avance y que

en este cuatrimestre se encuentra como uno de los que presenta menor avance en su cumplimiento. A continuación se relaciona la actividad con porcentaje 0% de este componente:

- Implementar estrategias de racionalización de acuerdo al plan de trabajo definido para cada trámite. Se desarrolló la actividad, sin tener establecido un plan de trabajo por cada trámite. En el cuatrimestre anterior se le recomendó realizar los plantes de trabajo antes de culminar con la vigencia 2019 y no fue realizado.

Por otra parte, la actividad de mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según resolución vigente usuarios SUIT), presenta avance del 67% de cumplimiento, teniendo en cuenta que no se evidenció avance en estas actividades, debido a que de los cuatro roles que deben desarrollar diferentes colaboradores, presenta un porcentaje de avance del 0%, el rol del Profesional III Adscrito a la Subgerencia Comercial, como Gestor de Datos de Operación, quien debe entregar registro de los Datos de Operación de los trámites y otros Procesos Administrativos (Frecuencia de Realización de Trámites). Sobre la base de lo anterior, de acuerdo a la evaluación realizada por la segunda línea de defensa detallan que se registraron datos de operación de los trámites en los periodos de enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre, pero no se evidencias soportes de los mismos.

3. ***Rendición de Cuentas 73%***

Reporta un avance del 73%, resaltando que este componente presentó el menor valor en avance en el cuatrimestre anterior, el cual presentaba un 10%, y que actualmente presenta 3 actividades con un porcentaje de 100% de avance, evidenciando 3 metas cumplidas y una con un 20% de cumplimiento que enuncia "Documentar mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos. (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral).

4. ***Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano 76%***

De las cinco actividades registradas en este componente, una actividad no se realizó obteniendo un 0%, en su realización, la cual detalla " incluir en el plan de capacitación temáticas sobre sobre la mejora de servicio al ciudadano y medir su impacto (2 temáticas), esta actividad no presenta anexos para cotejar lo planeado con lo ejecutado y seguidamente evaluar porcentaje de avance, como tampoco presenta soportes y medición de impacto de la mismas; dos actividades con el 100% y una con el 80%, de cumplimiento para un resultado global a corte 31 de diciembre del 76%

5. ***Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 80%***

Componente con dos actividades a realizar, registrando cada una con un porcentaje del 80% y siendo la primera actividad enunciada "Mantener permanentemente actualizada la Página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 la cual tiene como observación principal la falta de publicación de las normas externas e internas y su descargue; y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG acorde con matriz Procuraduría", que de acuerdo con la verificación de evidencias aun cuando no se aportó soporte alguno se realizó verificación directa en la página. Se recomienda al Profesional de Sistemas de Información mejorar la presentación de la página de tal forma que cumpla con la misma estructura de la Norma y facilite la búsqueda y consulta de la información.

VI. CONCLUSIONES.

1. Se presenta un avance global del Plan Anticorrupción del 76%, frente a un 100% con corte a 31 de diciembre de 2019. Cumpliendo parcialmente en su ejecución.

2. Se evidencia como uno de los componentes con mayor porcentaje de avance el componente N° 1 (Riesgo Anticorrupción), con un cumplimiento del 83.25% sin embargo debe fortalecerse el diseño del control y en especial su efectividad monitoreada por la Dirección de Planeación y evaluada por la Dirección de Control de Gestión.

3. El componente que presenta el menor porcentaje de cumplimiento es Mecanismo para la transparencia y acceso a la información representada por un 50%, en comparación a los cuatro componentes del plan, en el cual se deben documentar, implementar otros mecanismos de participación ciudadana que nos permita interactuar más con la ciudadanía.

4. Aun cuando se culminó la vigencia 2019, se puede observar que 2 de las 18 actividades que hacen parte de los componentes de racionalización de trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano presentan un 0% en su cumplimiento, lo que deja evidenciar la falta de compromiso por parte de la primera línea de defensa.

5. Nueve de las dieciocho actividades que se encuentran plasmadas en el Plan Anticorrupción presentan un porcentaje de avance del 100%.

6. Se resalta el envío oportuno del monitoreo del Plan Anticorrupción por parte de la segunda Línea de Defensa y la medición cuantitativa del mismo.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda al Profesional III Adscrito a la Subgerencia Comercial, asumir las responsabilidades asignadas como Gestor de Datos de Operación, detalladas en la Resolución 362 de 2018 (Roles y Usuarios del SUIT), el cual debe entregar registro de los Datos de Operación de los trámites y otros Procesos Administrativos (Frecuencia de Realización de Trámites), se reitera la observación, dado a que no se adjuntaron evidencias del cumplimiento de la actividades, en el monitoreo realizado por la Segunda Línea de Defensa.

2. Se requiere soportar las preguntas que hacen parte del monitoreo de la Estrategia de Racionalización de Trámites, monitoreo realizado por el Director de Planeación Empresarial.

3. El Monitoreo remitido por parte de la segunda línea de defensa carece completitud en cuanto a un análisis cuantitativo, donde se realicen recomendaciones, conclusiones y acciones de mejora, con el objeto de instar a la primera línea de defensa al compromiso con el cumplimiento del plan.

4. Se reitera al Director de Planeación empresarial quien actúa como Administrador del sistema Único de Información de Trámites SUIT, hacerle seguimiento a la Gestión realizada por el Profesional III, adscrito a la Gestión Comercial, con el rol de Gestor de Datos de Operación.

5. Se espera que para la nueva vigencia se tengan en cuenta en el desarrollo del Plan Anticorrupción cada una de las recomendaciones relacionadas en cada uno de los informes emitidos por la tercera línea de defensa.

Se Anexan: Seis (06) folios.
C.C Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

CLAUDIA L RIVERA MEJIA
Directora Control de Gestión

MAYRA A HERNÁNDEZ RINCÓN
Profesional I Dirección Control de Gestión

No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE PLANEACIÓN SEGUNDA LINEA DE DEFENSA	OBSERVACIONES	No. actividad Plan de Acción Integrado	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	PROMEDIO COMPONENTE	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN III CUATRIMESTRE DE 2019.
4		Mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIT)	I Profesional III - Sistemas de Gestion Profesional - Atención al Cliente. Director de Planeación Director Control de Gestión	Se adjunta archivo en Excel generado por el SUIT con la relación de trámites registrados. Figuran 12 trámites en el SUIT.	100,00%	Se registraron datos de operación de los trámites periodos ene-mar, abr-jun, jul-sep, oct-dic, de conformidad con el rol "Gestor de datos de oepración" - Resolución No. 362 de 2018, donde se designó al Profesional III adscrito a la Subgerencia Comercial - Servicio al Cliente. Ver www.suit.gov.co	131	67,00%		De acuerdo con la información suministrada, por parte de la segunda línea de defensa, donde se enuncia que se registraron datos de operación de los trámites periodos ene-mar, abr-jun, jul-sep, oct-dic, de conformidad con el rol "Gestor de datos de operación" - Resolución No. 362 de 2018, donde se designó al Profesional III adscrito a la Subgerencia Comercial - Servicio al Cliente, no se soportan evidencia de los datos registrados . Sobre la base de lo anterior, se realcionan las observaciones del cuatrimestre anterior, actualizando porcentaje de avance de cada uno de los roles: 1.Director de Planeación Empresarial. Cumple con el rol de Administrador del Sistema en un 67% , creando usuarios, gestionando los inventarios , gestionando los formularios y administrando la información contenida en el sistema.Teniendo en cuenta que en le monitoreo no genera obervaciones, como tampoco soporta cada uno de los componentes del monitoreo. 2.Profesional III Adscrito a la Dirección de Planeación Empresarial. Cumple rol al 100% Registrando, corrigiendo y actualizando los trámites. 3.Profesional III Adscrito a la Subgerencia comercial. No ha cumplido el rol asignado como Gestor de Datos de Operación 0%, basado en registrar los datos de operación de los trámites y otros procedimientos administrativos. 4. Directora Control de Gestión: Cumple con su rol al 100% , el cual consiste en realizar seguimiento a la estrategia de Racionalización de Trámites.
1	III. RENDICIÓN DE CUENTAS	Documentar mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos. (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral)	Profesional I - Comunicaciones Profesional RSE	Mediante la Resolución No. 255 de 2019 se adopta el Marco Teórico del Plan de Participación Ciudadana, el cual contiene los mecanismos legales de participación ciudadana.	50,00%	Pendiente seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos. (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral)	133	20,00%	73%	Se adjunta Resolución No. 255 de 2019, donde se adopta el Marco Teórico del plan de participación, ciudadana mas no se adopta el plan como tal. Además no se evidencia seguimientos a los compromisos pactados en cada uno de ellos (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral)
2		Realizar una jornada de formación y difusión sobre temas relacionados con la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión, dirigidas a los servidores públicos.	Profesional I - Comunicaciones Profesional RSE	Meta Cumplida	100,00%	Se realizó una jornada de formación tema "Formación en Rendición de Cuentas" el 7 de mayo de 2019 en el auditorio de la Empresa.	134	100,00%		Se soporta actividad de solicialización en formación de rendición de cuentas , realizada el 07 de mayo de 2019. Adjuntan Invitación , diapositva de presentación del tema, acta de asistencia y evaluación del Impacto de la Capacitación
3		Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Profesional I - Comunicaciones Profesional RSE Alta Dirección	Meta Cumplida	100,00%	Evidencias audiencia anual de rendición de cuentas	135	100,00%		Se evidencia soportes de realización de Rendición de cuentas , se adjunta informe , carta de invitación, soportes de recibidos de invitación, acta de asistencia, encuesta para la evaluación de audiencia pública de rendicion de cuentas.
1	IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar una campaña de socialización de los valores corporativos de la empresa. (1/año)	Subgerente Administrativo y Financiero	Meta cumplida	100,00%	Convocatoria e informe de la actividad	40	100,00%	76,00%	Se adjunta invitación realizar Implementar campaña de socialización de los valores corporativos de la empresa. De fecha de octubre 02 de 2019, adicional a esto se adjuntan evidencias fotográficas.
2		Realizar cuatrimestralmente evaluación de la percepción de los usuarios frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.	Subgerente Comercial	Meta cumplida	100,00%	La encuesta incorporó nuevos interrogantes al usuario, tales como: calidad del agua, olor, alcantarillado, PQRSD, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros. Informe de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Tercer Cuatrimestre 2019	27	80,00%		Se evidencia informe al cual se le realiza análisis de información , se utiliza aplicativo de muestreo , se recomienda adicionar conclusiones, recomendación para la mejora continua
3		Incluir en el Plan de Capacitación temáticas sobre la mejora del servicio al ciudadano y medir su impacto (2 temáticas)	Subgerente Administrativo y personal del area	Cuadro de seguimiento en excel de las capacitaciones.	97,00%	Seguimiento del Plan de Capacitación por procesos. 29 capacitaciones para los 14 procesos con un avance del 97%. Se incluye 2 capacitaciones virtuales a todos los procesos.	91	0,00%		No presenta anexos para cotejar lo planeado con lo ejecutadoy seguidamente evaluar porcentaje de avance, como tampoco presenta soportes y medición de impacto de la mismas
4		Implementar medio audiovisual en la oficina de atención al usuario para comunicar noticias de valor e interés, servicios, trámites, campañas, etc.	Subgerente Comercial	Dentro del alcance del Contrato de Compraventa de Bienes Muebles No 63 de 2019, en las obligaciones del contratista está item 6. Video institucional para espera de los usuarios.	100,00%	Fotos de videos institucionales en la oficina de atención al usuario	28	100,00%		Se adjunta evidencia fotográfica del televisor donde se emite videos y fotografias Institucionales.
5		Socializar el Protocolo de Atención al Ciudadano.	Subgerente Comercial	Socialización Protocolos de atención Espacio Institucional: Evidencia diapositivas,planillas, evaluaciones, fotos.	100,00%	Meta Cumplida	29	100,00%		Meta cumplida en el primer cuatrimestre
1	V. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Mantener permanentemente actualizada la Página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG. Acorde con matriz Procuraduría.	Profesional III - Gestión Informatica	No presentó evidencias para el periodo de Julio a Septiembre de 2019.	50,00%	Pendiente matriz de la Procuraduría diligenciada, verificando la implementación en la página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG	75	20,00%	80,00%	No se adjunta soportes.
2		Actualizar el Registro o inventario de activos de Información.	Profesional III - Gestión Informatica	Meta cumplida	100,00%	Activos_Informacion_Nov_2019 Acta No. 19 del 4 de Diciembre de 2019 - Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	76	80,00%		Se adjunta matriz de Activos de Informacion_Nov_2019 yActa No. 19 del 4 de Diciembre de 2019 - del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Información no ajustada a la realidad falta completitud.
				Resultado Global a Corte de Enero 16 de 2020					**75,87%**	

Elaboró: MAYRA ALEXANDRA HERNANDEZ RINCÓN — Profesional Adscrita a la Dirección de Control de Gestión.
Revisa y Aprueba: CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJÍA — Directora Control de Gestión
Fuente: HERNÁN HERNÁNDEZ — Profesional III Planeación, Segunda Línea de Defensa

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
NIT 900169406-1

SISTEMA DE GESTION

MONITOREO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO III CUATRIMESTRE VIGENCIA 2019

No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE PLANEACIÓN SEGUNDA LINEA DE DEFENSA	OBSERVACIONES	No. actividad Plan de Acción Integrado	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	PROMEDIO COMPONENTE	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN III CUATRIMESTRE DE 2019.
1	I. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	Actualizar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de acueducto	Profesional III - Redes	Meta cumplida. Procedimiento disponible en carpeta SIG--MIPG	100%	La meta fue ajustada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño (acta No. 8 del 14 de agosto de 2019) a "Documentar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de acueducto"	9	100,00%	83,25%	Se evidencia cumplimiento de la actividad, soportándose con Acta de Comite Primario No.8 de 2019, acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 015-2019 CICCI, procedimiento en Word, el cual es verificado en la red , carpeta MIPG, proceso Gestión Acueducto.
2		Actualizar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de alcantarillado	Profesional III - Unidad de Alcantarillado	Meta cumplida. Procedimiento disponible en carpeta SIG--MIPG	100%	La meta fue ajustada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño (acta No. 8 del 14 de agosto de 2019) a "Documentar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de alcantarillado"	16	100,00%		se adjunta procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de alcantarillado GAL-PR-001 y acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 018-2019
3		Elaborar reporte mensual sobre causales de no corte o suspensión y acciones relacionadas frente al riesgo "Omisión en la asignación de ordenes de suspensión o cortes del servicio, para favorecer al usuario y/o trabajador que realiza la orden"	Profesional III - Cartera	Meta cumplida.	100%	Reportes de Causales de No Suspensión de los meses de Enero a Noviembre de 2019.	24	83,00%		Se anexa reportes de Causales de No Suspensión, relacionando reporte de los meses de Enero a Noviembre de 2019, pero en realidad lo que se reporta son los meses de enero a octubre de 2019, quedando pendiente los meses de noviembre y diciembre de 2019.
4		Realizar taller de fortalecimiento de la investigación de accidentes y enfermedad laboral y taller de formación en etica laboral	Subgerente Administrativa y personal del area	Meta cumplida.	100%	Actas de Asistencia Registro Fotográfico Evaluación de los talleres	96	50,00%		Se evidencian soportes de capacitaciones como taller de fortalecimiento de la investigación de accidentes y enfermedad laboral y taller de formación en etica laboral. El taller de fortalecimiento de la investigación de accidentes y enfermedad laboral fue realizado el 04 de septiembre de 2019,de acuerdo a la fecha relacionada en el acta de asistencia, evaluaciones de impacto que relacionan fecha del 30 de agosto , 2 y 4 de septiembre de 2019, evidencias fotográficas de colaboradores que no aparecen registrados en el acta de asistencia. Por lo que no deja claridad en la evidencias. Por otra parte enfermedad laboral y taller de formación en etica laboral fue realizada el 19 de deptiembre de 2019, se adjunta evidencia fotográfica , evaluaciones de impactos y acta de asistencia.
1	II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Identificar y actualizar los tramites de cara al ciudadano y sus requisitos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se elaboró la Resolución No. 71 de 2019, donde se actualizaron los tramites y sus requisitos. Se elaboró Resolución No. 189 de 2019, donde se eliminó un trámite, quedando 12 trámites formales.	100,00%	Meta Cumplida	128	100,00%	66,75%	Trámites identificados y actualizados por medio de resolución N° 71 de 2019 y derogado el artículo N°1, por medio del acto administrativo N° 189 de 2019.
2		Definir Plan de Racionalización de Tramites SUIT	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	En el SUIT se registró Plan de Racionalización de Tramites.	100,00%	Meta Cumplida	129	100,00%		Meta cumplida y debidamente soportada.
3		Implementar estrategias de racionalización de acuerdo al plan de trabajo definido para cada trámite, el cual debe contener: 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Lideres de Procesos	Se adjunta Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites generado por el SUIT	100,00%	Meta Cumplida	130	0,00%		Nuevamente se dejan en firme las observaciones del cuatrimestre anterior, las cuales se relacionana a continuación: Las estrategias de racionalización de trámites fue realizada, pero no se soporta el plan de trabajo definido para cada trámite , el cual debia contener las siguientes preguntas: 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite? Lideres de Procesos. Seguidamente, estas preguntas mencionadas con anterioridad, son relacionadas en el monitoreo y seguimiento realizado por la segunda y tercera linea de defensa respecto al avance de la estrategia de racionalización. Cabe resaltar que el Jefe de planeación (Segunda Línea de defensa), no generó observaciones y no soporta cada uno de los componentes del plan de trabajo; también se le sugiere que en los puntos 5 y 6 , como adminsitrador del sistema debe solicitar al Gestor de Datos de Operación el registro de los usuarios que se encuentran recibiendo los beneficios de la mejora del trámite y el soporte de los mecanismos donde se mide estos beneficios recibidos por el usuario por la mejora del trámite. Para finalizar, se remitió a esta dirección e-mail de solicitud de la información del Director de Planeación al Abogado Jorge Mario Hurtado con fecha septiembre 13 de 2019, en conclusión ya terminado el segundo cuatrimestre, se sugiere hacer seguimiento continuo, ya que solo falta un cuatrimestre a reportar, como también porder medir la efectividad de las actividades. Posteriormente evaluado con el porcentaje anterior 0%

Evaluación de la gestión de los Riesgos de Corrupción y Actividades de Control IV Trimestre Vigencia 2019

Direcciòn Control de Gestiòn

MAPA DE RIESGOS				ACTIVIDAD DE CONTROL DEL PAII	No	Reporte del Proceso/Seguimiento Planeación	%	Evaluación Control de Gestión IV Trimestre	%
No	TIPO	PROCESO	RIESGO						
1	Corrupción	GESTION COMERCIAL	Omisión en la asignación de órdenes de suspensión o cortes del servicio, para favorecer al usuario y/o trabajador que realiza y asigna la orden.	Elaborar reporte mensual sobre causales de no corte o suspensión y acciones relacionadas frente al riesgo	**24**	La meta fue ajustada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño (acta No. 8 del 14 de agosto de 2019) a "Documentar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de acueducto"	**100**	Se evidencia cumplimiento de la actividad, soportándose con Acta de Comite Primario No.8 de 2019, acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 015-2019 CICCI, procedimiento en Word, el cual es verificado en la red , carpeta MIPG, proceso Gestión Acueducto.	**100**
2	Corrupción	GESTION ACUEDUCTO	Viabilizar la disponibilidad del servicio de acueducto para favorecer indebidamente a particulares	Actualizar procedimiento factibilidad y disponibilidad servicio de acueducto	**9**	La meta fue ajustada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño (acta No. 8 del 14 de agosto de 2019) a "Documentar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de alcantarillado"	**100**	se adjunta procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de alcantarillado GAL-PR-001 y acta de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No 018-2019	**100**
3	Corrupción	GESTION SANEAMIENTO BASICO	Viabilizar la disponibilidad del servicio de alcantarillado para favorecer indebidamente a particulares	Actualizar procedimiento factibilidad y disponibilidad servicio de alcantarillado	**16**	Reportes de Causales de No Suspensión de los meses de Enero a Noviembre de 2019.	**100**	Se anexa reportes de Causales de No Suspensión, relacionando reporte de los meses de Enero a Noviembre de 2019, pero en realidad lo que se reporta son los meses de enero a octubre de 2019, quedando pendiente los meses de noviembre y diciembre de 2019.	**83**

El servicio público es de todos | Función Pública

Nombre de la entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE

Sector administrativo: No Aplica

Departamento: Santander

Municipio: BARRANCABERMEJA

Territorial

Año vigencia: 2020

Consolidado de las Estrategias de racionalización de trámites no implementadas

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN						
	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final Implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo Jefe Planeación	Valor ejecutado (%)
	38534	Restablecimiento del servicio público	Inscrito	El trámite se realiza de forma presencial en la oficina de atención al cliente	Habilitar medios adicionales para solicitar el restablecimiento del servicio: vía telefónica o por correo electrónico	Ampliar los medios para realizar el trámite. Más opciones.	Tecnologica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	13/02/2018	31/12/2018		Subgerencia Comercial		No	0
cara al	47401	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	La solicitud el trámite es presencial en la oficina de atención al cliente. Es el único medio.	Habilitar a través de la página web institucional la opción de consultar y descargar la factura del servicio público domiciliario	Para el ciudadano el beneficio es evitar el desplazamiento hasta la oficina de atención al cliente para el duplicado del recibo. Economia	Tecnologica	Radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	13/02/2018	31/12/2018		Profesional III - Sistemas		No	0

Fecha generación : 2020-02-03

MONITOREO		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		
			Respondió	Pregunta	Observación
		No	No	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
			No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
			No	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	
			No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
			No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
			No	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	
			Respondió	Pregunta	Observación
		No	No	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
			No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
			No	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	
			No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
			No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
			No	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	

4	Corrupción	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Simulación de accidentes de trabajo o enfermedades laborales	Realizar taller de fortalecimiento de la investigación de accidentes y enfermedad laboral.	**96**	Actas de Asistencia Registro Fotográfico Evaluación de los talleres	**100**	Se evidencian soportes de la capacitación el cual fue realizado el 04 de septiembre de 2019,de acuerdo a la fecha relacionada en el acta de asistencia, de adjuntan evaluaciones de impacto que relacionan fecha del 30 de agosto , 2 y 4 de septiembre de 2019, evidencias fotográficas de colaboradores que no aparecen registrados en el acta de asistencia. Por lo que no deja claridad en la evidencias.	**0**
				Taller de formación en ética laboral	**96**	Actas de Asistencia Registro Fotográfico Evaluación de los talleres	**100**	Se soporta que fue realizada el 19 de deptiembre de 2019, se adjunta evidencia fotográfica , evaluaciones de impactos y acta de asistencia.	**100**
5	Corrupción	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Inadecuada aplicación de la normatividad vigente en las modalidades de contratación	Implementar formato relación de pagos.		No se incluyeron en el PAII			

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
NIT 900165.408-1

SISTEMA DE GESTION

MONITOREO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

FASE DE SEGUIMIENTO		ENERO-ABRIL: ____	MAYO-AGOSTO: ____	SEPTIEMBRE-DICIEMBRE: __X__
FECHA DE PUBLICACIÓN:	ENERO 08 DE 2020			
VIGENCIA: 2019				

No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES	No. actividad Plan de Acción Integrado
1	I. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	Actualizar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de acueducto	Profesional III - Redes	Meta cumplida. Procedimiento disponible en carpeta SIG--MIPG	100%	La meta fue ajustada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño (acta No. 8 del 14 de agosto de 2019) a "Documentar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de acueducto"	9
2		Actualizar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de alcantarillado	Profesional III - Unidad de Alcantarillado	Meta cumplida. Procedimiento disponible en carpeta SIG--MIPG	100%	La meta fue ajustada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño (acta No. 8 del 14 de agosto de 2019) a "Documentar procedimiento de factibilidad y disponibilidad del servicio de alcantarillado"	16
3		Elaborar reporte mensual sobre causales de no corte o suspensión y acciones relacionadas frente al riesgo "Omisión en la asignación de ordenes de suspensión o cortes del servicio, para favorecer al usuario y/o trabajador que realiza la orden"	Profesional III - Cartera	Meta cumplida.	100%	Reportes de Causales de No Suspensión de los meses de Enero a Noviembre de 2019.	24
4		Realizar taller de fortalecimiento de la investigación de accidentes y enfermedad laboral y taller de formación en etica laboral	Subgerente Administrativo y personal del area	Meta cumplida.	100%	Actas de Asistencia Registro Fotográfico Evaluación de los talleres	96
1		Identificar y actualizar los tramites de cara al ciudadano y sus requisitos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se elaboró la Resolución No. 71 de 2019, donde se actualizaron los tramites y sus requisitos. Se elaboró Resolución No. 189 de 2019, donde se eliminó un trámite, quedando 12 trámites formales.	100%	Meta Cumplida	128
2		Definir Plan de Racionalización de Tramites SUIT	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	En el SUIT se registró Plan de Racionalización de Tramites.	100%	Meta Cumplida	129

No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES	No. actividad Plan de Acción Integrado
3	II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Implementar estrategias de racionalización de acuerdo al plan de trabajo definido para cada trámite, el cual debe contener: 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	Lideres de Procesos	Se adjunta Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites generado por el SUIT	100%	Meta Cumplida	130
4		Mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIT)	Director de Planeación Empresarial Profesional III - Sistemas de Gestion Profesional - Atención al Cliente	Se adjunta archivo en Excel generado por el SUIT con la relación de trámites registrados. Figuran 12 trámites en el SUIT.	100%	Se registraron datos de operación de los trámites periodos ene-mar, abr-jun, jul-sep, oct-dic, de conformidad con el rol "Gestor de datos de oepración" - Resolución No. 362 de 2018, donde se designó al Profesional III adscrito a la Subgerencia Comercial - Servicio al Cliente. Ver www.suit.gov.co	131
1	III. RENDICIÓN DE CUENTAS	Documentar mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos. (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral)	Profesional I - Comunicaciones Profesional RSE	Mediante la Resolución No. 255 de 2019 se adopta el Marco Teórico del Plan de Participación Ciudadana, el cual contiene los mecanismos legales de participación ciudadana.	50%	Pendiente seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos. (Mecanismos, cronograma anual, monitoreo trimestral)	133
2		Realizar una jornada de formación y difusión sobre temas relacionados con la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión, dirigidas a los servidores públicos.	Profesional I - Comunicaciones Profesional RSE	Meta Cumplida	100%	Se realizó una jornada de formación tema "Formación en Rendición de Cuentas" el 7 de mayo de 2019 en el auditorio de la Empresa.	134
3		Realizar audiencia pública de rendicion de cuentas.	Profesional I - Comunicaciones Profesional RSE Alta Dirección	Meta Cumplida	100%	Evidencias audiencia anual de rendición de cuentas	135

No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES	No. actividad Plan de Acción Integrado
1	IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar una campaña de socialización de los valores corporativos de la empresa. (1/año)	Subgerente Administrativo y Financiero	Meta cumplida	100%	Convocatoria e informe de la actividad	40
2		Realizar cuatrimestralmente evaluación de la percepción de los usuarios frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.	Subgerente Comercial	Meta cumplida	100%	La encuesta incorporó nuevos interrrogantes al usuario, tales como: calidad del agua, olor, alcantarillado, PQRSD, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros. Informe de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Tercer Cuatrimestre 2019	27
3		Incluir en el Plan de Capacitación temáticas sobre la mejora del servicio al ciudadano y medir su impacto (2 temáticas)	Subgerente Administrativo y personal del area	Cuadro de seguimiento en excel de las capacitaciones.	97%	Seguimiento del Plan de Capacitación por procesos. 29 capacitaciones para los 14 procesos con un avance del 97%. Se incluye 2 capacitaciones virtuales a todos los procesos.	91
4		Implementar medio audiovisual en la oficina de atención al usuario para comunicar noticias de valor e interés, servicios, trámites, campañas, etc.	Subgerente Comercial	Dentro del alcance del Contrato de Compraventa de Bienes Muebles No 63 de 2019, en las obligaciones del contratista está item 6. Video institucional para espera de los usuarios.	100%	Fotos de videos institucionales en la oficina de atención al usuario	28
5		Socializar el Protocolo de Atención al Ciudadano.	Subgerente Comercial	Socialización Protocolos de atención Espacio Institucional: Evidencia diapositivas,planillas, evaluaciones, fotos.	100%	Meta Cumplida	29
1	V. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Mantener permanentemente actualizada la Página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG. Acorde con matriz Procuraduría.	Profesional III - Gestión Informatica	No presentó evidencias para el periodo de Julio a Septiembre de 2019.	50%	Pendiente matriz de la Procuraduría diligenciada, verificando la implementación en la página Web Institucional conforme a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No 103 de 2015 y a la Estrategia de Gobierno Digital MIPG	75
2		Actualizar el Registro o inventario de activos de Información.	Profesional III - Gestión Informatica	Meta cumplida	100%	Activos_Informacion_Nov_2019 Acta No. 19 del 4 de Diciembre de 2019 - Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	76

Corte a Diciembre de 2019

% cumplimiento	94.27%

Proyectó HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA
Profesional III - Sistemas de Gestión

Revisó EDUARDO USEDA ABAUNZA
Director de Planeación Empresarial

Datos del trámite

Tipo	Número	Nombre	Estado
Plantilla Único - Hijo	38534	Restablecimiento del servicio público	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	47396	Factibilidad de servicios públicos	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	47398	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	47399	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	47400	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	47441	Instalación temporal del servicio público	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	48475	Independización del servicio público	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	48477	Conexión a los servicios públicos	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	48478	Suspensión del servicio público	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	48503	Cambios en la factura de servicio público	Inscrito
Plantilla Único - Hijo	71224	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	47401	Duplicado de recibos de pago	Inscrito