AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.

INFORME PLAN DE ACCIÓN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

CUARTO TRIMESTRE 2020

Contenido

1 OBJETIVO 3
2 ALCANCE 3
3 DATOS O EVIDENCIAS 4
4 MONITOREO Y SEGUIMIENTO 4
5 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES 9
ANEXO A – Monitoreo IV T Plan de Acción MIPG 10

PLAN DE ACCION MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG

El Gobierno Nacional, mediante Decreto 1499 de septiembre 11 de 2017, actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para entidades públicas, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1753 de 2015. El mencionado decreto establece el Sistema de Gestión para entidades públicas (integración de los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de la Calidad y Control Interno), así como una serie de responsabilidades en materia de organización de comités, establecimiento de políticas y actualización del MIPG en las instituciones.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, es un marco de referencia diseñado para que las entidades identifiquen problemáticas, planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión para el beneficio del ciudadano.

Con fundamento en lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, se definen las acciones para su progresiva implementación partiendo de los resultados de la aplicación de las herramientas de autodiagnóstico donde se identifican las fortalezas y debilidades de la empresa.

La Dirección de Planeación Empresarial formula el Plan de Acción MIPG vigencia 2020 adoptado mediante la Resolución No. 35 de 2020, teniendo en cuenta los resultados de los autodiagnósticos al corte diciembre de 2019, las limitaciones en cuanto a recursos y las acciones no definidas en los otros planes empresariales relacionados. Hoy se presenta el cuarto informe de monitoreo del periodo octubre – diciembre de 2020.

1 OBJETIVO

Determinar el grado de cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión vigencia 2020, identificando recomendaciones y/o acciones de mejora respecto de las evidencias presentadas por los líderes de proceso y funcionarios responsables, actuando la Dirección de Planeación Empresarial como Segunda Línea de Defensa.

2 ALCANCE

El monitoreo del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, comprende el avance de las actividades realizadas en el cuarto trimestre y acumuladas de la vigencia 2020 a nivel de procesos.

3 DATOS O EVIDENCIAS

Las evidencias fueron entregadas por los líderes de proceso y funcionarios responsables de las actividades establecidas, registrando los avances en el formato Excel del Plan de Acción MIPG.

Recibidas las evidencias a través de plataforma digital, fueron revisadas, validadas y consolidados los avances en el formato respectivo, como principal insumo para la elaboración del presente informe. Las evidencias forman parte integral del informe.

4 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El presente informe de avance del Plan de Acción MIPG 2020, refleja su nivel de cumplimiento en el IV trimestre de la vigencia y acumuladas, así como los resultados obtenidos a nivel de procesos.

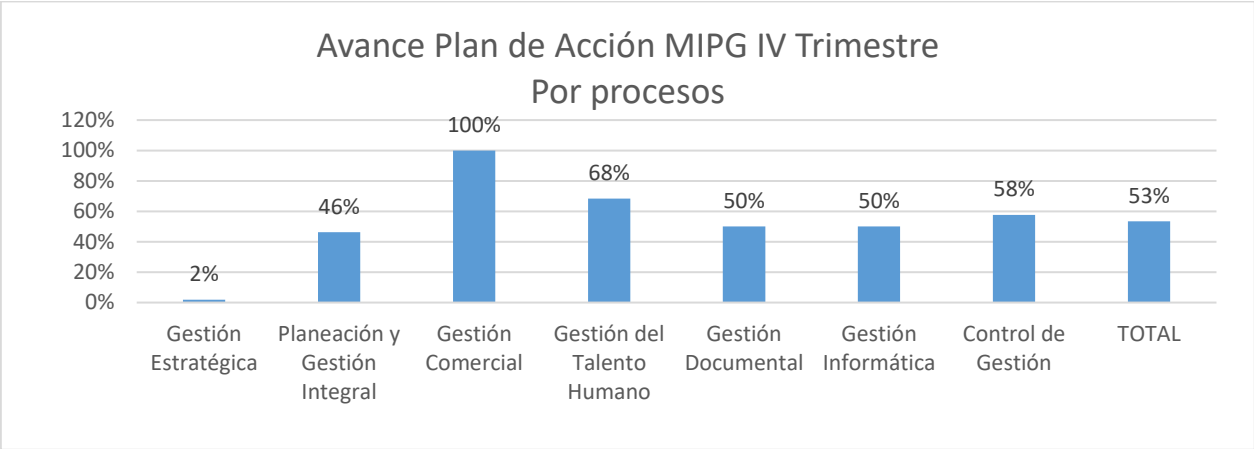
El anexo A describe en detalle el cumplimiento de cada una de las 55 actividades establecidas en el Plan de Acción MIPG.

A continuación, se observan los resultados generales del monitoreo del Plan de Acción MIPG 2020 cuarto trimestre.

PROCESO	VALOR
Gestión Estratégica	2%
Planeación y Gestión Integral	46%
Gestión Comercial	100%
Gestión del Talento Humano	68%
Gestión Documental	50%
Gestión Informática	50%
Control de Gestión	58%
TOTAL	**53%**

El Plan de Acción MIPG registra un **nivel de cumplimiento del 53%.**

A nivel de procesos, el nivel de cumplimiento es el siguiente:



Se destaca el proceso Gestión Comercial que registró un nivel de cumplimiento del 100% ejecutando actividades orientadas al cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.

FORTALEZAS

1. <u>Actividades con nivel de cumplimiento del 100%:</u>

No.	Actividad	Seguimiento IV T.
1	Actualizar el Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano incorporando los planes temáticos y su adecuada formulación e implementación	Se actualiza el Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano vigencia 2020-2023 y se adopta mediante Resolución.
5	Realizar la Caracterización de los Servidores Públicos identificando el conocimiento tácito y explícito de la empresa, así como el conocimiento de los servidores públicos (formación, capacitación y experiencia)	Se presentó la caracterización de servidores públicos ante Comité Institucional de Gestión y Desempeño
6	Elaborar diagnóstico del estado actual de la empresa en temas de integridad a partir de los resultados del FURAG, las evaluaciones en el "Comité de Integridad", las estrategias de comunicación y los resultados en general.	Se solicitó ampliación de plazo el cual fue aprobado por el CIGYD, se presenta Informe de Diagnostico de Integridad ante comité realizado el 20 de noviembre de 2020
7	Publicar en la página web institucional las buenas prácticas y actividades de la empresa en materia de Integridad.	Se realizó como actividad del código de integridad del segundo semestre una campaña de valores, la cual fue publicada en la página web
8	Documentar las buenas prácticas y actividades de la empresa en materia de Integridad.	Se realizó informe con la actividad realizada y el resultado
9	Actualizar la Caracterización de Grupos de Valor o Usuarios	Se presentó documento en Comité Institucional de Gestión y Desempeño para cumplimiento de meta
11	Actualizar el Plan de Gestión y Resultados de la Empresa	Se presenta Resolución No. 292 de 2020 - Por medio de la cual se acoge y se adopta el Plan de Gestión y Resultados, de acuerdo con los lineamientos de la SSPD y la CRA

No.	Actividad	Seguimiento IV T.
13	Rediseñar el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página Web Institucional, para mejorar la consulta de la información al ciudadano.	Se rediseño el módulo de transparencia y acceso a la información de la página web de la empresa, acorde con las indicaciones de la procuraduría.
17	Implementar jornada de disposición final de los residuos tecnológicos.	En el informe se observa invitación a la jornada, evidencias fotográficas y certificado expedido por la CAS por la entrega de los residuos. Jornada alineada a nivel distrital.
18	Realizar sensibilización y comunicación de las políticas y buenas prácticas que mitiguen los riesgos de seguridad de la información a los que están expuestos los funcionarios (espacio institucional)	Se presenta evidencia de capacitación y sensibilización de temas generales sobre Arquitectura TI y las políticas de seguridad de la información. Se observa presentación de socialización de la política seguridad de la información
19	Realizar sensibilización sobre la apropiación e importancia de las estrategias de Gobierno Digital (espacio institucional)	Se presenta evidencia de capacitación y sensibilización de temas generales sobre Arquitectura TI, las políticas de seguridad de la información y Gobierno Digital
22	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en cultura del servicio (mínimo 50% servidores directos capacitados en cultura del servicio)	Presentación Cultura de Servicio Evidencia de participación del personal, análisis de la evaluación 56 personas equivalentes al 54,36% de los funcionarios
23	Desarrollar estrategia audiovisual de videos institucionales en la oficina de atención al usuario con subtítulos para personas con discapacidad auditiva.	La estrategia ha sido implementada en la oficina de atención al cliente
24	Construir rampa de acceso móvil de ingreso en la oficina de atención al usuario para las personas con discapacidad motriz.	Se presenta evidencia fotográfica de rampa instalada en cumplimiento a las acciones establecidas para tener un acceso incluyente y dar un mejor acceso a ciudadanos o usuarios con discapacidad motriz.
25	Implementar pagos en línea a través de PSE en la página Web institucional.	La empresa habilitó en su página Web la opción de pago de la factura de los servicios AA por PSE
26	Documentar y socializar la Política de Servicio al Ciudadano Junio de 2020. Profesional III atención al usuario	La Política de Servicio al Ciudadano fue aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno según acta No. 4 del 01 de mayo de 2020 y se comunicó el 21 de julio a través de correo electrónico a los servidores públicos. La política fue socializada a través de plataforma virtual Microsoft Teams.
27	Definir plan de racionalización de trámites SUIT vigencia 2020	El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en reunión del 19 de junio de 2020, aprobó plan de racionalización de trámites 2020, teniendo en cuenta las estrategias de atención al ciudadano implementadas en el marco de la emergencia sanitaria
28	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?	Los trámites se encuentran actualizados en el SUIT conforme con la Resolución No. 224 de 2020. Las acciones de monitoreo y seguimiento a la estrategia de racionalización por parte del Director de Planeación y la Directora de Control de Gestión, respectivamente, ya fueron registradas.

No.	Actividad	Seguimiento IV T.
30	Realizar análisis de trámites teniendo en cuenta sus datos de operación - análisis de trámites con datos vigencia 2019	El informe del Profesional con rol Gestor datos de Operación SUIT presenta un análisis de los trámites según las solicitudes de los usuarios presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD según acta No. 17 del 14 de diciembre de 2020. Actividad cumplida de forma extemporánea. En la reunión del CIGD intervino el Ing. Humberto Vargas León, solicitando que el documento sea actualizado con el análisis de los trámites vigencia 2020 ya que es insumo para definir estrategia de racionalización de trámites de la vigencia 2021.
31	Incluir en las encuestas de percepción del usuario, preguntas sobre los trámites que la ciudadanía considera más engorrosos, complejos, costos, que afectan la competitividad	Se anexa informe de encuesta, en el aspecto 4 relación usuario empresa se incluyeron preguntas respecto a trámites ya que ese fue el requerimiento sin ninguna especifidad así en la pregunta 17,18,19 hace relación a los tramites del artículo 1 y 9 de la resolución 19 de 2019. Del informe se destaca que en términos generales realizar un trámite en la empresa es fácil (95%) y que conocen la línea para presentar daños y solicitar el trámite de reinstalación del servicio cuando se han tenido atrasos en los pagos en un 97% de los usuarios. El 99% considera que los medios de pago establecidos facilitan el pago de la factura.
36	Actualizar la Política de Gestión Documental conforme a la estructura definida por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Como evidencia se presenta Política de Gestión Documental actualizada aprobada en CIGD según acta 15 del 11-11-2020 y en CICCI según acta 20 del 30-11-2020
37	Actualizar el Programa de Gestión Documental	Como evidencia se presenta Programa de Gestión Documental actualizado aprobada en CIGD según acta 15 del 11-11-2020 y en CICCI según acta 20 del 30-11-2020
38	Actualizar el Cuadro de Clasificación Documental	Como evidencia se presenta Cuadro de Clasificación Documental actualizado aprobada en CIGD según acta 15 del 11-11-2020 y en CICCI según acta 20 del 30-11-2020
39	Actualizar las Tablas de Retención Documental TRD y las Tablas de Valoración Documental TVD, de acuerdo con la estructura organizacional	Como evidencia se presentan TRD y TVD actualizadas aprobada en CIGD según acta 17 del 14-12-2020
47	Asegurar la presentación semestral de informes de gestión por parte de los miembros del CICCI y la retroalimentación de la Dirección de Control de Gestión (mínimo dos actas de Comité Institucional de Coordinación de Control Interno con los informes anexos).	En el CICCI del 31 de diciembre de 2020 se socializaron los resultados de la evaluación de la séptima dimensión MIPG Control Interno 2020 según evidencias a la fecha, y los resultados y recomendaciones respectivas.
48	Evaluar el cumplimiento de los documentos marco para la gestión del riesgo y el control a través de los Informes del monitoreo y evaluación a la gestión del riesgo y controles	En el CICCI del 13 de abril de 2020 se socializaron los resultados de la evaluación de la séptima dimensión MIPG Control Interno 2019 y los resultados y recomendaciones del Mapa de Riesgos Institucional 2019.
49	Evaluar el cumplimiento del Plan Estratégico de Talento Humano con enfoque de efectividad	Se presenta como evidencia Informe de Evaluación Anual del Plan Estratégico de Talento Humano vigencia 2020, ilustrando cumplimientos de los diferentes planes que lo componen y de actividades asociadas MIPG

No.	Actividad	Seguimiento IV T.
53	Informe Anual de PQRSD (que incluye denuncias tal y como lo enuncia el Manual PQRSD)	Se presenta informe IV trimestre y consolidado de PQRSD

Se registran 28 actividades de un total de 55 actividades del Plan, con nivel de cumplimiento del 100%, representando el 51%.

2. Actividades con nivel de cumplimiento del 0%: 20

Proceso	No. de actividades con 0%
Gestión Estratégica	3
Planeación y Gestión Integral	5
Gestión del Talento Humano	3
Gestión Informática	4
Gestión Documental	4
Control de Gestión	1

Se registran 20 actividades de un total de 55 actividades del Plan con 0% de cumplimiento, representando el 37%.

El nivel de cumplimiento acumulado por trimestre es el siguiente:

PROCESO	Nivel de cumplimiento promedio acumulado			
	I trim	II trim	III trim	IV trim
Gestión Estratégica	0%	0%	0%	2%
Planeación y Gestión Integral	5%	15%	26%	46%
Gestión Comercial	29%	45%	49%	100%
Gestión del Talento Humano	9%	13%	25%	68%
Gestión Documental	0%	0%	0%	50%
Gestión Informática	13%	13%	13%	50%
Control de Gestión	10%	41%	44%	58%
TOTAL	**9%**	**18%**	**23%**	**53%**

5 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

1. El Plan de Acción MIPG registra en la vigencia 2020 un nivel de cumplimiento del 53%, lo que significa un bajo desempeño general y bajo avance en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. De un total de 55 actividades, 20 actividades registran 0% de cumplimiento.

2. La oportunidad en la entrega y la calidad de las evidencias de cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción MIPG es fundamental para el adecuado monitoreo periódico. Los plazos para el reporte de la información deben cumplirse. Persiste la entrega de informes y evidencias posterior a las fechas establecidas.

3. Se requiere mayor compromiso y urgente acción por parte de los líderes de proceso en cuanto al cumplimiento de las actividades del Plan de Acción MIPG.

4. El criterio de efectividad de las actividades no se cumplió a cabalidad. La implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión más que un compromiso normativo debe ser parte de la cultura organizacional.

5. Las actividades no cumplidas se incluirán de nuevo en el Plan de Acción MIPG de la siguiente vigencia.

6. Ante el incumplimiento de las actividades definidas en el Plan de Acción MIPG, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe reclamar a los líderes de proceso mayor compromiso con la cultura de la mejora continua y el desarrollo empresarial.

7. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño bajo su función de seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas para la implementación de MIPG, debe elevar sus propias recomendaciones a los líderes de proceso y al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como máxima instancia de la gestión empresarial.

HUMBERTO VARGAS LEÓN
Director de Planeación Empresarial

HERNAN DARÍO HERNÁNDEZ ZÚÑIGA
Profesional III – Sistemas de Gestión

ANEXO A – Monitoreo IV T Plan de Acción MIPG