	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PGI-FR-056
		Página: 1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020	Versión: 1
		Vigente a partir de: 21-06-2018

VIGENCIA	2020	MONITOREO ENE - ABR	MONITOREO JUN - SEP	MONITOREO SEP - DIC		SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2020	Fecha Inicio (dia-mes-año)	Fecha Fin (dia-mes-año)	Presupuesto	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIÓN
1	Definir e implementar revisiones periódicas de auditoría a las modificaciones realizadas en los datos de usuarios con impacto negativo financiero	1	Informes trimestrales de revisión de auditoría	Gestión Comercial	Subgerente Comercial	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	Como evidencia del periodo se adjunta Informe de autocontrol módulo de auditoría a los ajustes por facturación firmado por el Subgerente Comercial periodo octubre-noviembre. Se destaca en el informe de personal con permisos del sistema relacionado ajustes realizados en cantidad y valor con análisis y sugerencias. Cumple periodo reportado.	100.00%	50.00%	**Primer cuatrimestre** Como evidencia se adjunta Informe de ajustes en el sistema de información comercial firmado por el Subgerente Comercial. El informe no presenta información detallada de revisión al módulo de auditoría que permita identificar usuarios del sistema y modificaciones realizadas por periodo. La evidencia de control no cumple con el criterio de efectividad. **Segundo cuatrimestre** Como evidencia se adjunta Informe semestral de autocontrol módulo de auditoría a los ajustes por facturación firmado por el Subgerente Comercial. Importante evaluar roles y competencias y realizar auditoría interna **Tercer cuatrimestre** Como evidencia se adjunta Informe de autocontrol módulo de auditoría a los ajustes por facturación firmado por el Subgerente Comercial periodo octubre-noviembre. Se destaca en el informe de personal con permisos del sistema relacionado ajustes realizados en cantidad y valor con análisis y sugerencias. Cumple periodo reportado.	Importante evaluar roles y competencias frente al manejo del Sistema de Información Comercial y realizar auditoría interna.
2	Soportar en los papeles de trabajo de cada auditoria a la cual le aplique muestreo, la metodología aplicada.	1	Papel de trabajo en cada auditoria que soporte la aplicación de la metodología. (Semestral en el informe general de Auditoria Interna)	Control de Gestión	Profesional III Control de Gestión	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	Se eliminó la auditoria a la gestion de inventarios motivo por el cual el 25% restante ya no aplica para el nivel de cumplimiento y al corte del presente informe cumple al 100%. Se anexa Acta CICCI No 20 del 30 de Noviembre de 2020. Meta cumplida	100.00%	100.00%	**Pirmer cuatrimestre** No presenta avance en el periodo. **Segundo cuatrimestre** Papeles de trabajo en cada auditoria que soporta la aplicación de la metodología. **Cuarto trimestre** Se adjunta acta CICCI No. 20 del 30 de noviembre de 2020, donde fue ajustado el Plan Anual de Auditoría eliminando la auditoria a la gestion de inventarios, motivo por el cual el 25% restante ya no aplica para el nivel de cumplimiento y al corte del presente informe cumple al 100%.	
3	Definir plan de racionalización de trámites SUIT vigencia 2020	1	Plan de racionalización de trámites registrado en el SUIT	Planeación y Gestión Integral	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	X	03-02-2020	30-04-2020	$0.00	El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en acta de reunión No. 9 del 19 de junio de 2020, revisó y avaló propuesta de racionalización de trámites a implementar en la presente vigencia. Meta cumplida.	100.00%	100.00%	Estrategia de racionalización de trámites registrada en el SUIT	
4	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?	1	Informe consolidado de las estrategias de racionalización de trámites implementadas generado por el SUIT - estrategias implementadas y monitoreo 100%	Planeación y Gestión Integral	Lideres de Procesos Administrador SUIT	X	16-03-2020	30-11-2020	$0.00	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. Meta cumplida.	100.00%	100.00%	Se presente informe de actualización de trámites SUIT por parte de la Subgerencia Comercial y reporte consolidado de monitoreo y seguimiento de la estrategia de racionalziación 2020 generado por el SUIT	
5	Mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIT)	100%	Registros actualizados de tramites en el SUIT (Trámites registrados en el SUIT / Trámites definidos por resolución)	Planeación y Gestión Integral	Director de Planeación Empresarial Profesional III - Sistemas de Gestion Profesional - Atención al Cliente	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	Los trámites se encuentran actualizados en el SUIT conforme con la Resolución No. 224 de 2020. Los datos de operación de los trámites se encuentran registrados a junio 30 de 2020. No se han registrado datos de operación de los trámites para el periodo julio -diciembre de 2020. Responsabilidad a cargo del Profesional Atención al Cliente - Gestor Datos de Operación	100.00%	63.00%	Resolución No. 224 del 28 de agosto de 2020, por medio de la cual se actualizan los trámites y se definen los requisitos. El Profesional Atención al Cliente - Gestor Datos de Operación no reporta evidencias y al verificar en el SUIT sólo aparecen datos a junio 30 de 2020.	El usuario Gestor de datos de Operación debe actualizar los datos de cada trámite a agosto de 2020
6	Realizar análisis de trámites teniendo en cuenta sus datos de operación - análisis de trámites con datos vigencia 2019	1	Acta Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Planeación y Gestión Integral	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Profesional - Atención al Cliente (Gestor Datos de Operación)	X	03-02-2020	30-04-2020	$0.00	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 racionalizacion de trámites de la vigencia 2021.	100.00%	100.00%	Se presenta informe racionalización de trámites y se presenta informe de seguimiento a trámites y servicios SUIT 2019 por parte del Profesional con rol Gestor datos de Operación SUIT socializado ante el CIGD según acta No. 17 del 14 de diciembre de 2020.	Se sugiere se actualice informe con el análisis de los trámites vigencia 2020 como insumo para definir estrategia de racionalización de trámites de la proxima vigencia.
7	Incluir en las encuestas de percepción del usuario, preguntas sobre los trámites que la ciudadanía considera más engorrosos, complejos, costos, que afectan la competitividad	1	Informe de resultados de encuesta de percepción del usuario con preguntas sobre los trámites	Gestión Comercial	Subgerente Comercial	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	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 especificidad 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 linea 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.Se anexa informe de encuesta I cuatrimestre, que incluye preguntas generales relacionadas con los trámites. Se recomienda actualizar el instrumento de encuesta	100.00%	100.00%	Encuesta de satisfacción de usuarios III cuatrimestre	Se recomienda para la próxima vigencia ajustar/incluir preguntas que permitan conocer y medir información sobre los trámites que la ciudadanía considera más engorrosos, complejos, costos, que afectan la competitividad.
8	Documentar plan de participación ciudadana	1	Plan de Participación Ciudadana aprobado - acta CICCI	Planeación y Gestión Integral	Profesional Especial RSE	X	03-02-2020	30-03-2020	$0.00	No se presentó Plan de Participación Ciudadana aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en la vigencia 2020 en atención a las observaciones presentadas por la Dirección de Control de Gestión respecto a los lineamientos de Función Pública que debe cumplir el plan.	100.00%	0.00%	Sin evidencias en este periodo.	**Recomendación:** Documentar Plan de Participación Ciudadana según los lineamientos de Función Pública .
9	Implementar plan de participación ciudadana	80%	% de avance de implementación del Plan de acuerdo a actividades	Planeación y Gestión Integral	Profesional Especial RSE	X	03-02-2020	30-11-2020	$9,500,000.00	No se presentó Plan de Participación Ciudadana aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno en la vigencia 2020 en atención a las observaciones presentadas por la Dirección de Control de Gestión respecto a los lineamientos de Función Pública que debe cumplir el plan.	100.00%	0.00%	El Profesional Especial RSE remite evidencias de actividades de participación ciudadana ejecutadas durante la vigencia 2020 en el marco de la Resolución No. 225 del 30 de agosto de 2019 "Por medio de la cual se adopta el Plan de Participación Ciudadana de la Empresa - Marco teórico" sin correspondencia a un plan previamente aprobado por el CICCI.	**Recomendación:** Documentar Plan de Participación Ciudadana según los lineamientos de Función Pública .
10	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.	1	Formación a servidores públicos documentada (espacio institucional)	Planeación y Gestión Integral	Profesional Especial RSE	X	03-02-2020	30-11-2020	$9,500,000.00	Meta incumplida	100.00%	0.00%	Sin evidencias	

	SISTEMA DE GESTIÓN	Código: PGI-FR-056
		Página: 1
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020	Versión: 1
		Vigente a partir de: 21-06-2018

VIGENCIA	2020	MONITOREO ENE - ABR	MONITOREO JUN - SEP	MONITOREO SEP - DIC		SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2020	Fecha Inicio (dia-mes-año)	Fecha Fin (dia-mes-año)	Presupuesto	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIÓN
11	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	1	Audiencia Pública realizada y documentada	Gestión Estratégica	Profesional I - Comunicaciones Profesional RSE Alta Dirección	X	03-02-2020	18-12-2020	$10,000,000.00	Se realizó la audiencia de Rendición de cuentas en conjunto con la Alcaldía Distrital.	100.00%	100.00%	1. Documento de Rendición de cuentas con convocatoria y registro fotográfico. 2. Presentación de Rendición de Cuentas. 3. Video de la audiencia: https://youtu.be/H4CfbPCNqIg	
12	Realizar dos campañas de socialización de los valores corporativos de la empresa. (una por semestre)	2	Campaña de socialización de valores corporativos	Gestión del Talento Humano	Subgerente Administrativo y Financiero	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	Se desarrollo campaña de valores mediante la dinamica de Lazo "Yo nunca he" generando acciones y compromisos	100.00%	90.00%	Informe campaña de valores II Semetre Registro fotográfico	**Comentarios:** Pendiente por socializar valor Honestidad en primera campaña
13	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en cultura del servicio (mínimo 50% servidores directos capacitados en cultura del servicio)	1	Formación a servidores públicos documentada (mínimo 50% servidores directos)	Gestión del Talento Humano	Subgerente Administrativo y Financiero	X	03-02-2020	30-11-2020	$3,000,000.00	No se registró avance en el periodo	100.00%	100.00%	EVALUACION ANUAL PLAN ESTRATEGICO TALENTO HUMANO (Pag 5 - 6) Presentación Cultura de Servicio Evidencia de participación del personal, análisis de la evaluación 56 personas equivalentes al 54,36% de los funcionarios	**Meta Cumplida**
14	Desarrollar estrategia audiovisual de videos institucionales en la oficina de atención al usuario con subtítulos para personas con discapacidad auditiva.	1	Estrategia audiovisual para personas con discapacidad auditiva implementada	Gestión Comercial	Subgerente Comercial	X	03-02-2020	30-11-2020	$10,000,000.00	Fotos de videos presentados en la oficina de atención al usuairo	100.00%	100.00%	Fotos de videos presentados en la oficina de atención al usuario	**Meta Cumplida**
15	Construir rampa de acceso móvil de ingreso en la oficina de atención al usuario para las personas con discapacidad motriz.	1	Rampa de acceso móvil construida	Gestión Comercial	Subgerente Comercial	X	03-02-2020	30-11-2020	$2,000,000.00	Meta cumplida	100.00%	100.00%	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.	**Meta Cumplida**
16	Implementar pagos en línea a través de PSE en la página Web institucional.	1	Pago PSE habilitado	Gestión Comercial	Subgerente Comercial Profesional III - Sistemas	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	Pantallazos de página web PSE habilitado y chat de usuario manifiesta haberlo usado sin inconvenientes.	100.00%	100.00%	Pantallazos de página web PSE habilitado y chat de usuario manifiesta haberlo usado sin inconvenientes.	**Meta Cumplida**
17	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.	1	Pagina Web Institucional actualizada acorde con matriz Procuraduría	Gestión Informática	Profesional III - Gestión Informatica	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	Se rediseño el modulo de transparencia y acceso a la informacion de la pagina web de la empresa, acorde con las indicaciones de la procuraduria. Se puede consultar a traves del link http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso Se diligencia matriz de Procuraduria con estado de cumplimiento y observaciones de verificación	100.00%	85.00%	Se puede evidenciar en la pagina web link http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso el nuevo diseño se organizo y se actualiza conforme a lo establecido en la ley de transparencia y acceso a la informacion publica. Se anexa matriz de Procuraduria diligenciada con estado de cumplimiento y observaciones de verificación Se anexa informe de resultados de auditoria de la Procuraduria	**Recomendación:** Se resalta la labor de actualización del modulo de transparencia y acceso de la información, ya que aparte de cumplir los requisitos de la norma es agradable al usuario. Se recomienda verificar los enlaces de acceso relacionados en la matriz de procuraduria ya que algunos han cambiado de ruta como el acceso a datos abiertos
18	Incorporar encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en la página Web Institucional	1	Encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en la página Web Institucional	Gestión Informática	Profesional III - Gestión Informatica	X	03-02-2020	30-11-2020	$0.00	Se incorporó una encuenta en el enlace de http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso denominado Encuesta de Percepción ley 1712 de 2014 habilitado para los usuarios.	100.00%	100.00%	Como lo establece la unidad de medida implemento la Encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en la página Web Institucional se puede acceder en el siguiente enlace http://aguasdebarrancabermeja.gov.co/index.php/transparencia-y-acceso De manera adicional se entrega Informe de Resultados de la encuenta, se utilizo un banner invitando a los usuarios a diligenciar la encuesta.	**Recomendación:** Se identifica que se adopto la recomiendación de ampliar el numero de encuestas a analizar ya que de 10 encuestas se reportan 34, se recomienda continuar en la aplicación de la misma para un numero mayor de respuesta a analizar, asi como la gestión para la toma de acciones de mejora en aspectos relevantes segun los resultados obtenidos.

77.11%	**Nivel de cumplimiento**