

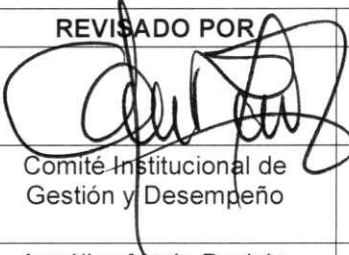
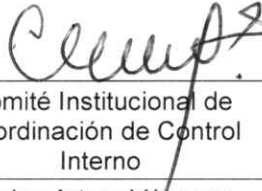



| | | |
|---|---|---|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 1 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2022

| | ELABORADO POR | REVISADO POR | APROBADO POR |
|---------------|---|--|---|
| Firma |  |  |  |
| Cargo | Profesional III adscrito a la Dirección de Planificación Empresarial | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Comité Institucional de Coordinación de Control Interno |
| Nombre | Hernán Darío Hernández Zúñiga | Angélica María Pachón Perea | Carlos Arturo Vásquez Aldana |
| Fecha | Enero de 2022 | Acta No. 1 de 20-01-2022 | Acta No. 2 de 28-01-2022 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 2 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

Contenido

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUCCION | 3 |
| 2 | PLATAFORMA ESTRATÉGICA | 5 |
| 2.1 | MISIÓN | 5 |
| 2.2 | VISIÓN | 5 |
| 2.3 | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | 5 |
| 2.4 | VALORES | 5 |
| 2.5 | MAPA DE PROCESOS | 6 |
| 3 | CONTEXTO ESTRATÉGICO | 7 |
| 4 | OBJETIVOS | 9 |
| 5 | ROLES Y RESPONSABILIDADES | 10 |
| 6 | COMPONENTES DEL PAAC | 11 |
| 6.1 | GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION | 12 |
| 6.2 | RACIONALIZACION DE TRAMITES | 13 |
| 6.3 | RENDICION DE CUENTAS | 14 |
| 6.4 | MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | 15 |
| 6.5 | MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | 16 |
| 6.6 | OTRAS ESTRATEGIAS | 16 |
| 7 | SOCIALIZACIÓN DEL PAAC | 17 |
| 8 | CONSOLIDACION Y APROBACIÓN DEL PAAC | 17 |
| 9 | PUBLICACIÓN DEL PAAC | 17 |
| 10 | MONITOREO DEL PAAC | 18 |
| 11 | SEGUIMIENTO Y PUBLICACION DEL PAAC | 18 |
| 12 | ANEXOS | 19 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 3 de 19 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

1 INTRODUCCION

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Barrancabermeja, se encuentra comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida, el bienestar y el respeto al medio ambiente con la comunidad de Barrancabermeja, a través de la prestación del servicio con calidad, eficiencia, respeto, y transparencia.

En el marco de la 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” más conocida como Estatuto Anticorrupción, las entidades estatales se obligan a través de lo consagrado en su artículo 73 a “elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Es así, como la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. desarrolla su estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, enfocándose en la transparencia, el servicio al ciudadano y la prestación de servicios públicos domiciliarios con calidad, teniendo en cuenta las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (ley 1712 de 2014) , la Ley 2052 de 2020 donde se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones y el Decreto de Mintic No. 088 del 24 de enero de 2022 donde se establecen los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

1 Disposiciones generadas en normatividad vigente

Ley 1474 de 2011

- Plan Acción Institucional
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Ley 1712 de 2014

- Transparencia y Acceso a la Información

Ley 1757 de 2015

- Participación y Rendición de Cuentas

Decreto 612 de 2018

- Integración de planes en MIPG

Ley 1955 de 2019

- Plan Nacional de Desarrollo

Decreto Ley 2106 de 2019

- Decreto Ley Antitrámites

Ley 2013 de 2019

- Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta

Ley de Código de Integridad

- Ley 2016 de 2020


Ley 2052 de 2020

- Disposiciones transversales –racionalización

Decreto 230 de 2021

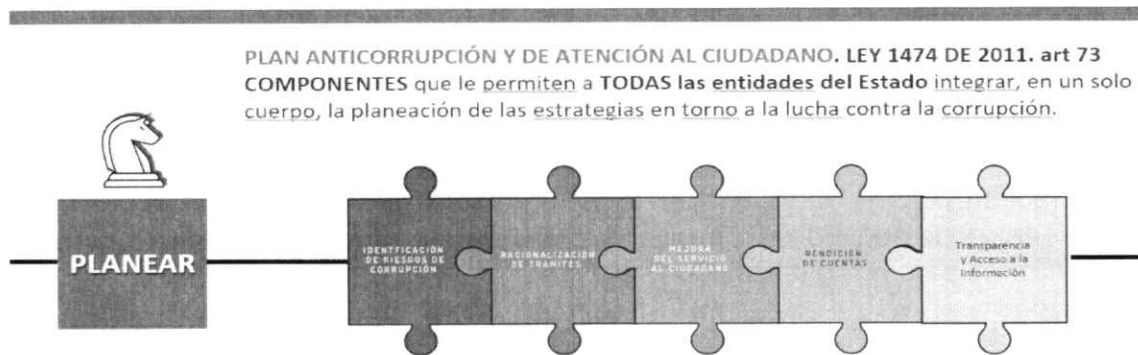
- Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas



| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2022 contempla:

- Mapa de riesgos de corrupción con los controles y las acciones pertinentes para su tratamiento y gestión.
- Las estrategias para la racionalización de trámites, la implementación y mantenimiento del SUIT.
- La rendición de cuentas teniendo en cuenta los grupos de valor e interés.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.



Todo lo anterior, en armonía con el Sistema de Gestión de la empresa y el Modelo Integrado de Planificación y Gestión en su dimensión Direccionamiento Estratégico y Planificación, componente Administración del Riesgo.

Presentamos a nuestros grupos de valor e interés, las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2022.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 5 de 19 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.1 MISIÓN

Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico en el área de influencia, a través de la gestión integral de procesos para la satisfacción de los grupos de valor.

2.2 VISIÓN

Empresa posicionada y sostenible, con altos estándares de calidad a través de la optimización de los procesos y el compromiso constante de medición y mejora.

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS


1. Garantizar la efectividad en la prestación de los servicios de Acueducto y Saneamiento Básico.
2. Asegurar la gestión integral de los procesos a través de la mejora continua.
3. Garantizar la sostenibilidad financiera para generar valor económico para la empresa.
4. Promover acciones orientadas a la protección y conservación del recurso hídrico.
5. Ser reconocidos como una empresa competitiva y orientada hacia la mejora del servicio al ciudadano.

2.4 VALORES

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 6 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |


con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

2.5 MAPA DE PROCESOS



| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 7 de 19 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

3 CONTEXTO ESTRATÉGICO

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. construye e implementa su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano considerando al ciudadano como eje de su gestión. Su Planificación estratégica está orientada a la mejora de la gestión empresarial orientada al servicio al ciudadano en el marco de los lineamientos del Modelo Integrado de Planificación y Gestión y la normatividad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Tiene disponibles canales de comunicación y participación ciudadana presenciales y virtuales para atender los trámites, las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias de los ciudadanos.

En relación con posibles hechos susceptibles de corrupción, en la Secretaría General, quien tiene facultades disciplinarias, se encuentran en curso tres procesos disciplinarios contra servidores públicos de relación directa con los valores institucionales, es decir, por causales o conductas antivalores.


| N° | Expediente | Motivo | Estado del proceso |
|----|------------|--|--------------------|
| 3 | 03/2021 | Informe Vigilancia respecto de retiro sin autorización de Careta de polvo de instalaciones de la empresa | Para evaluación |
| 11 | 08/2020 | Solicitud de dinero para posible ajuste de factura- Las parrillas | Para evaluación |
| 20 | 02/2019 | Informe de servidor público por aparente conducta irregular - video enviado por trabajador oficial | Para evaluación |

Fuente: Informe disciplinario a diciembre de 2022 – Prof. III Secretaría General

Respecto a los trámites y servicios de la empresa, a través de la Resolución No. 170 del 15 de junio de 2021, se actualizaron los trámites y sus requisitos y se realizó el debido registro de 13 trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.

Dada la emergencia sanitaria por coronavirus Covid-19 que inició durante la vigencia 2020, hubo la necesidad de implementar canales virtuales y telefónicos de atención al ciudadano, siendo esta medida como la principal mejora definida en la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2020, funcional en la vigencia 2021.

Las estrategias de racionalización de trámites a definir para la vigencia 2022 supone retos en materia de mejoras administrativas, normativas y tecnológicas en observancia de la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020 donde se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 8 de 19 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

El servicio al ciudadano se encuentra en mejora continua, en cuanto al fortalecimiento de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, adecuación de la infraestructura física, implementación de protocolos de bioseguridad y mejora en los tiempos de respuesta. Ahora, con la Estrategia de Lenguaje Claro la empresa busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.


Las encuestas periódicas de percepción de los usuarios se constituyen en un instrumento fundamental para la mejora en el servicio al ciudadano, se requiere adicionalmente el fortalecimiento de la medición de la percepción que del servicio tenga la ciudadanía para aquellos que utilizaron los tramites, compromiso de la vigencia 2022 como etapa de cierre para cada plan de trabajo de los tramites institucionalmente adoptados

El fortalecimiento de los servidores públicos en temas de integridad y servicio al ciudadano es prioritario dado el objeto misional de la empresa y los objetivos alineados con la mejora de la reputación e imagen institucional.

Los procesos de rendición de cuentas se realizan con fundamento en los lineamientos normativos, así como lo establecido en la Ley de Transparencia, donde la página Web institucional se constituye en el principal medio de publicación y consulta de la gestión institucional. Generalmente, la audiencia pública de rendición de cuentas se realiza a finales de cada vigencia.

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, permanentemente se actualiza la página web institucional www.aguasdebarrancabermeja.gov.co teniendo en cuenta la matriz ITA de la Procuraduría.

Bajo la filosofía del mejoramiento continuo, Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. definirá cada año las acciones y estrategias pertinentes para fortalecer su gestión institucional, mejorar el servicio al ciudadano e implementar prácticas laborales adecuadas, transparentes e integrales.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 9 de 19 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |


4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Definir, establecer, implementar y evaluar estrategias dirigidas a luchar contra el flagelo de la corrupción y a fortalecer los mecanismos de información y atención de los grupos de valor e interés.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar, evaluar y gestionar los riesgos de corrupción que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos de la empresa, en función del cumplimiento de su misión y sus objetivos institucionales.
2. Establecer estrategias para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que brinda la empresa, en función de la satisfacción de los grupos de valor e interés.
3. Establecer una estrategia de rendición de cuentas a los grupos de valor e interés como mecanismo de información y conocimiento de los resultados de la gestión empresarial.
4. Implementar estrategias para el mejoramiento y acceso de la información pública teniendo en cuenta los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015.
5. Integrar la administración de riesgos al Sistema de Gestión y al mejoramiento continuo de la empresa.
6. Fortalecer la cultura y la práctica continua de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.
7. Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de riesgo, en los procesos de la empresa.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Vigente a partir de: 28-01-2022 |
| | | Página: 10 de 19 |
| | | Versión: 1 |

5 ROLES Y RESPONSABILIDADES


La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, está a cargo de la Dirección de Planificación Empresarial, quien actúa como facilitador del proceso de formulación.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, le corresponde a la Dirección de Control de Gestión.

Bajo el esquema de líneas de defensa, las responsabilidades se definen así:

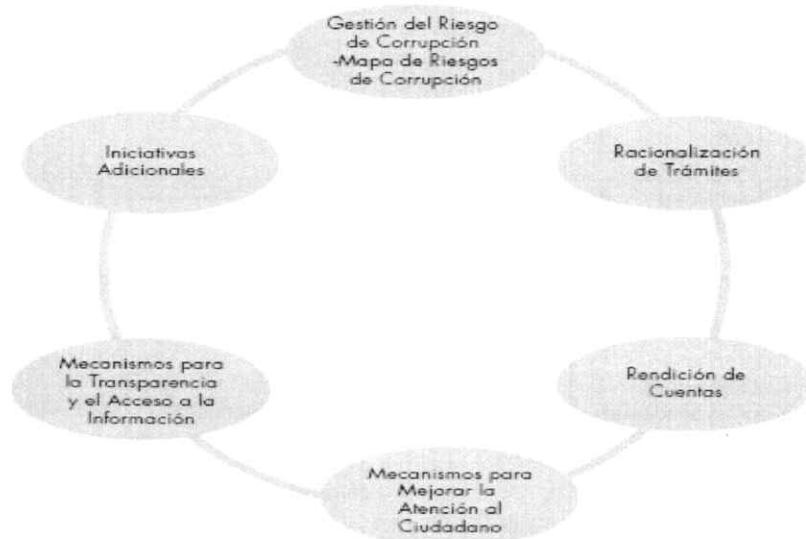
| LÍNEA ESTRATÉGICA | | |
|--|--|--|
| Comité Institucional de Coordinación de Control Interno | | |
| 1ª LÍNEA DE DEFENSA | 2ª LÍNEA DE DEFENSA | 3ª LÍNEA DE DEFENSA |
| Subgerentes, líderes de proceso. | Comité Institucional de Gestión y Desempeño Dirección de Planificación Empresarial | Dirección Control de Gestión |
| Corresponde a los subgerentes y líderes de procesos, la implementación de las acciones definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. | Corresponde a la Dirección de Planificación Empresarial, realizar la asesoría continua, acompañamiento y el monitoreo cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y socializar el informe ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, generando alertas a la 1ª línea de defensa y las recomendaciones de mejora al CICC. | La Dirección de Control de Gestión realiza la evaluación independiente, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, de acuerdo con su rol de tercera línea de defensa. |

En el siguiente cuadro se describen los responsables por cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

| | | |
|---|---|---|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 11 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

| COMPONENTE | RESPONSABLE |
|---|--|
| 1. Gestión del riesgo de corrupción | Alta Dirección Líderes de proceso |
| 2. Racionalización de trámites | Dirección de Planificación Empresarial Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones |
| 3. Rendición de cuentas | Gerencia Dirección de Planificación Empresarial Equipo de Comunicaciones |
| 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Subgerencia Comercial Subgerencia de Operaciones Subgerencia Administrativa y Financiera Dirección de Planificación |
| 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública | Subgerencia Administrativa y Financiera |
| 6. Iniciativas adicionales | Subgerencia Administrativa y Financiera |

6 COMPONENTES DEL PAAC



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se formula con la participación de las diferentes dependencias de la empresa fijando estrategias efectivas que impacten la gestión empresarial y se traduzcan en mejoras en el servicio al ciudadano garantizando la publicidad y transparencia en todas las actuaciones.

| | | |
|---|---------------------------|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 12 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |


6.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Este componente comprende la definición de la política para la administración del riesgo y la construcción, divulgación, monitoreo y seguimiento del mapa de riesgos de corrupción.

La Política para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles (GES-PO-005) aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, según acta No. 17 del 30 de noviembre de 2021, con fundamento en las metodologías definidas en la *Guía para la administración del riesgo y el Diseño de Controles en entidades públicas – diciembre de 2020* – del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP; se constituye en el mecanismo para la implementación de este componente.

Del ejercicio con los líderes de proceso y sus respectivos equipos de trabajo en la identificación y valoración de los riesgos y controles, se identificaron los siguientes riesgos de corrupción:

| PROCESO | RIESGO | CAUSA | ACTIVIDAD DE CONTROL | RESPONS. | PERIOD. |
|-------------------------------|---|--|---|-----------------------------|------------|
| Gestión Inventarios | Posibilidad de afectación económica por faltantes o inconsistencias en la verificación del inventario de bienes devolutivos debido a pérdidas, robo o traslados de bienes no informados | Pérdidas, robo o traslados de bienes no informados | Realizar monitoreo y reporte trimestral al plan de mejoramiento del proceso gestión de inventarios | Técnico Inventarios | Trimestral |
| Gestión Financiera y Contable | Posibilidad de afectación económica y reputacional por el no registro de todos los derechos y obligaciones correspondientes a la vigencia fiscal, debido al desconocimiento normativo en materia presupuestal | Desconocimiento normativo en materia presupuestal | Realizar revisión integral de la parametrización del sistema de información financiera, con periodicidad trimestral para identificar las oportunidades de mejora y gestionar las mejoras y correcciones | Profesional Jefe Financiero | Junio |

| | | |
|---|---|--|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 13 de 19 Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

6.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que presta a través de la implementación de procedimientos sencillos, de herramientas tecnológicas y estándares de trabajo.

Dentro de la estrategia para la racionalización de los trámites a implementar durante la vigencia 2022, se tienen contempladas las siguientes actividades:

| | Actividad | Meta producto | Responsable | Plazo |
|---|---|---|--|--------------|
| 1 | Definir estrategia de racionalización de trámites 2022 en el SUIT | Estrategia de racionalización de trámites registrado en el SUIT | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | 28-02-2022 |
| 2 | Implementar estrategias de racionalización de acuerdo con 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? | Reporte consolidado de las estrategias de racionalización de trámites implementadas generado por el SUIT – estrategias implementadas y monitoreo | Responsables acciones racionalización | 30-11-2022 |
| 3 | Mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIT) | Registros actualizados de tramites en el SUIT (Trámites registrados en el SUIT / Trámites definidos por resolución) Datos de operación actualizados por trámite en el SUIT | Director de Planificación Empresarial Profesional III - Sistemas de Gestión Profesional III – Atención al cliente | 30-11-2022 |
| 4 | Realizar diagnóstico y propuesta de implementación de la Ley 2052 de 2020 presentada en instancia del CIGyD previo a la aprobación del CICC | Diagnóstico y propuesta | Subgerente Comercial Profesional III - Sistemas | 30-03-2022 |

Se anexa estrategia de racionalización de trámites 2022.

| | | |
|---|---------------------------|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 14 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

6.3 RENDICION DE CUENTAS


El artículo 2.1.4.5. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" establece que teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas es un componente del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, corresponde a las oficinas de Planificación la articulación en la elaboración de la estrategia.

La rendición de cuentas es un proceso transversal y permanente mediante el cual la empresa informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a sus grupos de valor e interés. Este proceso se fundamenta en tres elementos:

- **Información**, que se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, sus resultados y el cumplimiento de sus metas misionales.
- **Diálogo**, que se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los grupos de valor e interés
- **Incentivo**, que se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de los servidores públicos y grupos de valor e interés hacia el proceso de rendición de cuentas.

Dentro de la estrategia para la rendición de cuentas durante la vigencia 2022, se tienen contempladas las siguientes actividades:

| | Actividad | Meta producto | Responsable | Plazo |
|---|--|---|--|------------|
| 1 | Implementar plan de participación ciudadana y Gestión Social (monitoreo trimestral) | Informe trimestral de avance presentado en CIGD | Profesional Especial RSE | 30-11-2022 |
| 2 | Conformar equipo de rendición de cuentas | Acto administrativo conformación del equipo | Profesional Especial RSE | 31-03-2022 |
| 3 | Implementar micrositio web (Rendición de cuentas) donde se presente de manera organizada, clara y de fácil acceso, la información correspondiente a rendición de cuentas | Micrositio en página web actualizado | Profesional Especial RSE Profesional III Sistemas | 30-03-2022 |
| 4 | Realizar audiencia pública de rendición de cuentas | Audiencia pública de rendición de cuentas realizada y documentada (1) | Alta Dirección Profesional Especial RSE | 30-03-2022 |

| | | |
|---|------------------------------------|--------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 15 de 19 |
| PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Versión: 1 | |
| | Vigente a partir de: 28-01-2022 | |

6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. debe establecer mecanismos para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta, en función de la satisfacción de sus grupos de valor e interés.


Estos mecanismos sugieren una serie de actividades a realizar teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Talento Humano.
- Normativo y procedimental.
- Relacionamiento con el ciudadano.

Dentro de la estrategia para la mejora del servicio al ciudadano a implementar durante la vigencia 2022, se tienen contempladas las siguientes actividades:

| | Actividad | Meta producto | Responsable | Plazo |
|---|--|---|---|------------|
| 1 | Realizar curso de lenguaje claro del DNP certificado para todos los servidores públicos vinculados directamente a la empresa | Número de funcionarios capacitados (100%) | Subgerente Administrativo y Fro Líderes de proceso Profesional I Comunicaciones | 30-11-2022 |
| 2 | Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a servidores públicos sobre "Atención incluyente" | 2 jornadas de documentadas. (1 por semestre – todos los procesos según designación líderes) | Subgerente Comercial Profesional Jefe de Atención al Usuario | 30-11-2022 |
| 3 | Diseñar Guía Interna de Lenguaje Claro | Acta CIGyD con documento aprobado | Profesional I - Comunicaciones | 30-06-2022 |
| 4 | Actualizar el manual de protocolos de atención | Acta CICC con documento aprobado | Profesional Jefe de Atención al Usuario | 30-11-2022 |
| 5 | Actualizar carta de trato digno al ciudadano | Acta CIGyD con documento aprobado | Profesional Jefe de Atención al Usuario | 30-11-2022 |
| 6 | Socializar los resultados de las encuestas de percepción con los involucrados en cada componente | Informe de socialización con las respectivas dependencias (I, II y III cuatrimestre) | Profesional Jefe de Atención al Usuario | 30-11-2022 |

La racionalización de trámites se constituye en estrategia para la mejora del servicio al ciudadano.

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 16 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

6.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION


Este componente se fundamenta en los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de Acceso a la Información Pública** regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la ley.

| | Actividad | Meta producto | Responsable | Plazo |
|---|--|---|----------------------------|------------|
| 1 | Controlar permanentemente la actualización de 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. | Control periódico del cargue y ruta de los reportes de información en la página web acorde con la matriz ITA a través de Comités Primarios. (Dos (2) actas de comité primario – en el mes de julio y en el mes de noviembre) | Líderes de proceso | 30-11-2022 |
| 2 | Realizar verificación semestral de cumplimiento publicaciones página web acorde con la matriz ITA y Ley 2052 de 2020 | Lista de chequeo semestral presentada en CIGyD | Profesional III – Sistemas | 30-11-2022 |

6.6 OTRAS ESTRATEGIAS

En cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 “Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés”, el año anterior se definió la estrategia para la gestión de conflicto de intereses.

| | Actividad | Meta producto | Responsable | Plazo |
|---|--|---------------------------|--------------------|------------|
| 1 | Socializar a los contratistas el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011. | Socialización documentada | Secretaria General | 30-03-2022 |

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 17 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

7 SOCIALIZACIÓN DEL PAAC

En el marco de la política de participación ciudadana, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 se publica en la página web institucional www.aguasdebarrancabermeja.gov.co desde el 24 de enero de 2022 hasta el 27 de enero de 2022, con el fin de invitar a los grupos de interés y ciudadanía en general a formular sus consideraciones y sugerencias al respecto.

8 CONSOLIDACION Y APROBACIÓN DEL PAAC

El artículo 2.1.4.5. del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” establece que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planificación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.


Los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, señaló como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano el documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión vigente 2” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” versión vigente, documentos de referencia utilizados para la elaboración del presente documento.

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022, mediante acta No. XX del XX de enero de 2022.

9 PUBLICACIÓN DEL PAAC

Los artículos 2.1.1.2.1.4. y 2.1.4.8. del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, señala que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se deberá publicar en la página web de la entidad en la sección denominada “*Transparencia y acceso a la información pública*”.

Se publica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022, en la página web institucional www.aguasdebarrancabermeja.gov.co, menú “Transparencia y acceso a la información pública”, link “Planificación”

| | | |
|---|------------------------------------|--------------------|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | | Página: 18 de 19 |
| PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Versión: 1 | |
| | Vigente a partir de: 28-01-2022 | |

El artículo 2.1.4.8. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" indica que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

10 MONITOREO DEL PAAC

El artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" establece que estará a cargo de las Oficinas de control interno, para lo cual publicarán en la página web las actividades realizadas. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planificación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A través del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, las Oficinas de Planificación y de Control Interno pueden realizar el monitoreo y seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites que previamente ha sido registrada en el aplicativo.

La Dirección de Planificación Empresarial y cada responsable de componente, realizará monitoreo al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la siguiente manera:


Monitoreo permanente: Cada responsable de componente junto con su equipo de trabajo, realizarán un monitoreo permanente para identificar el avance de las actividades definidas en el plan y deberán dejar consignado el seguimiento en el respectivo comité primario.

Monitoreo periódico: La Dirección de Planificación Empresarial realizará el monitoreo periódico cuatrimestral durante la última semana de los meses de abril, agosto y diciembre, consolidando el informe de avance y/o cumplimiento respectivo.

11 SEGUIMIENTO Y PUBLICACION DEL PAAC

La Dirección Control de Gestión realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

| | | |
|---|---|---|
|  | SISTEMA DE GESTION | Código: PGI-PL-003 |
| | PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO | Página: 19 de 19 |
| | | Versión: 1 |
| | | Vigente a partir de: 28-01-2022 |

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se publicará en la página web institucional.

12 ANEXOS

1. Formato Plan de Acción Institucional Integrado con las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022.
2. Estrategia de racionalización de trámites 2022.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

| VIGENCIA | 2022 | | MONITOREO ENE - MAR | | MONITOREO ABR - JUN | | MONITOREO JUN - SEPT | | MONITOREO OCT - DIC | | SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN |
|----------|--|--------------------------|---|---------------------------------------|---|-------------|----------------------|----------------------------|-------------------------|-------------|----------------------------|
| | No. | Actividades / Componente | Meta | Unidad de medida | Proceso Asociado | Responsable | 2022 | Fecha Inicio (día-mes-año) | Fecha Fin (día-mes-año) | Presupuesto | |
| 1 | Realizar monitoreo y reporte trimestral al plan de mejoramiento del proceso gestión de inventarios | 4 | Informes trimestrales del cumplimiento del plan de mejoramiento del proceso gestión de inventarios remitidos a la Dirección de Control de Gestión | Gestión Inventario | Técnico Inventario | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 2 | Realizar revisión integral de la parametrización del sistema de información financiera, con periodicidad trimestral para identificar las oportunidades de mejora y gestionar las mejoras y correcciones | 1 | Informe trimestral presentado en Comité Primario de ajustes requeridos al sistema de información financiera, acorde con los hallazgos entregados y remitidos a implementación Informe y anexos. | Gestión Informática | Profesional Jefe Financiero | X | 01/02/2022 | 30/06/2022 | \$0.00 | | |
| 3 | Definir estrategia de racionalización de trámites 2022 en el SUIT | 1 | Estrategia de racionalización de trámites registrada en el SUIT | Planificación y Gestión Integral | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | X | 01/02/2022 | 28/02/2022 | \$0.00 | | |
| 4 | Implementar estrategias de racionalización de acuerdo con plan de trabajo definido para cada trámite el cual debe contener: 1. Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora? 2. ¿Se realizó 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 | Reporte consolidado de las estrategias de racionalización de trámites implementadas generado por el SUIT - estrategias implementadas y monitoreo | Gestión Comercial | Subgerente Comercial | X | 01/02/2022 | 30/06/2022 | \$0.00 | | |
| 5 | Mantener actualizado el SUIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIT) | 1 | Registros actualizados de trámites en el SUIT (Trámites registrados en el SUIT / Trámites definidos por resolución) Datos de operación actualizados por trámite en el SUIT | Planificación y Gestión Integral | Director de Planificación Empresarial Profesional III - Sistemas de Profesional III - Subgerencia Comercial | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 6 | Realizar diagnóstico y propuesta de implementación de la Ley 2052 de 2020 presentada en instancia del CIQYD previo a la aprobación de CICC | 2 | Diagnóstico y propuesta | Gestión Comercial | Subgerente Comercial Profesional III - Sistemas | X | 01/02/2022 | 30/03/2022 | \$0.00 | | |
| 7 | Implementar plan de participación ciudadana y Gestión Social (monitoreo trimestral) | 4 | Informe trimestral de avance presentado en CIGD | Planificación y Gestión Integral | Profesional Especial RSE | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | ND | | |
| 8 | Conformar equipo de rendición de cuentas | 1 | Acto administrativo conformación del equipo | Planificación y Gestión Integral | Profesional Especial RSE | X | 01/02/2022 | 31/03/2022 | \$0.00 | | |
| 9 | Implementar micrositio web (Rendición de cuentas) donde se presente de manera organizada, clara y de fácil acceso, la información correspondiente a rendición de cuentas | 1 | Micrositio en página web actualizado | Planificación y Gestión Integral | Profesional Especial RSE Profesional III Sistemas | X | 01/02/2022 | 30/03/2022 | \$0.00 | | |
| 10 | Realizar audiencia pública de rendición de cuentas | 1 | Audiencia pública de rendición de cuentas realizada y documentada (1) | Planificación y Gestión Integral | Alta Dirección Profesional Especial RSE | X | 01/02/2022 | 30/03/2022 | ND | | |
| 11 | Realizar curso de lenguaje claro de DNP certificado para todos los servidores públicos vinculados directamente a la empresa | 1 | Numero de funcionarios capacitados (100%) | Gestión del Talento Humano | Subgerente Administrativo y Ffio Líderes de proceso Profesional I Comunicaciones | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 12 | Desarrollar jornadas de capacitación (y divulgación a servidores públicos sobre Atención al usuario) | 2 | 2 jornadas de documentadas (1 por semestre - todos los procesos según designación líderes) | Gestión Comercial | Subgerente Comercial Profesional Jefe de Atención al Usuario | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 13 | Definir Guía Interna de Lenguaje Claro | 1 | Acta CIGYD con documento aprobado | Planificación y Gestión Integral | Profesional I - Comunicaciones | X | 01/02/2022 | 30/06/2022 | \$0.00 | | |
| 14 | Actualizar el manual de protocolos de atención | 1 | Acta CICC con documento aprobado | Planificación y Gestión Integral | Profesional Jefe de Atención al Usuario | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 15 | Actualizar carta de trato digno al ciudadano | 1 | Acta CIGYD con documento aprobado | Planificación y Gestión Integral | Profesional Jefe de Atención al Usuario | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 16 | Socializar los resultados de las encuestas de percepción con los involucrados en cada componente | 3 | Acta CIGYD con documento aprobado Informe de socialización con las respectivas dependencias (I, II y III cuatrimestre) | Planificación y Gestión Integral | Profesional Jefe de Atención al Usuario | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 17 | Contratar permanentemente la actualización de la Página Web de la entidad de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario No. 003 de 2015, y la Estrategia del Gobierno Digital MIPG. Acorde con matriz Procuraduría. | 24 | Control periódico del cargue y ruta de los reportes de información en la página web acorde con la matriz ITA a través de los procesos de mantenimiento - en (Día 2) acias de comité de usuario - en el mes de julio y en el mes de noviembre) | Todos los procesos | Líderes de proceso | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 18 | Realizar verificación semestral de cumplimiento publicaciones página web acorde con la matriz ITA Ley 2052 de 2020 | 4 | Lista de Chequeo semestral presentada en CIGYD | Gestión Informática | Profesional III - Sistemas | X | 01/02/2022 | 30/11/2022 | \$0.00 | | |
| 19 | Socializar a los contratistas el mesaje y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 | 1 | Socialización documentada | Secretaría General y Gestión Jurídica | Secretaría General | X | 01/02/2022 | 30/03/2022 | \$0.00 | | |

| DATOS DE TRÁMITES Y OPA | | Estrategia de racionalización de trámites 2022 | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN | |
|-------------------------|---|--|--|--|-----------------------------|--|
| Nombre del trámite | Objeto del trámite | Situación actual | Mejora por implementar | Beneficio al ciudadano o entidad | | |
| 1 | Cambios en la factura del servicio público | Modificar la información registrada en la base de datos del servicio público concerniente al nombre del propietario, dirección y/o estrato del predio. 2.1 Cambio de dirección vigencia 1 año. 2.2 Cambio de estrato vigencia 120 días. | 2.1 La vigencia del certificado debe ser de 2 años a partir de la expedición. 2.2 La vigencia del certificado debe ser de 180 días a partir de la expedición. | 1. Disminuye gastos al usuario por vencimiento del certificado. 2. Realizar otro trámite a otras entidades. 3. Agiliza la realización de las operaciones administrativas para la normalización de los usuarios o completitud de la base de datos | | |
| 2 | Independización del servicio público | Autorización de nuevas acometidas para atender una o varias unidades segregadas de un inmueble 3. Cambio de dirección vigencia certificado de 1 año. 4. Cambio de estrato vigencia certificado de 120 días. | 3. La vigencia del certificado debe ser de 2 años a partir de la expedición. 4. La vigencia del certificado debe ser de 180 días a partir de la expedición. | 1. Disminuye gastos al usuario por vencimiento del certificado. 2. Realizar otro trámite a otras entidades. 3. Agiliza la realización de las operaciones administrativas para la normalización de los usuarios o completitud de la base de datos | | |
| 3 | Comexión a los servicios públicos | Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial 4. Cambio de dirección vigencia certificado de 1 año. 5. Cambio de estrato vigencia certificado de 120 días. | 4. La vigencia del certificado debe ser de 2 años a partir de la expedición. 5. La vigencia del certificado debe ser de 180 días a partir de la expedición. | 1. Disminuye gastos al usuario por vencimiento del certificado. 2. Realizar otro trámite a otras entidades. 3. Agiliza la realización de las operaciones administrativas para la normalización de los usuarios o completitud de la base de datos | | |
| 4 | Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público | Cambiar la clase de uso actual de un inmueble al cual se le presta el servicio público de acuerdo con la utilización que este tiene, puede ser residencial, comercial, industrial, oficial o especial 1. Certificado de estratificación vigencia inferior a 120 días. | 1. La vigencia del certificado debe ser de 180 días a partir de la expedición. | 1. Disminuye gastos al usuario por vencimiento del certificado. 2. Realizar otro trámite a otras entidades. 3. Agiliza la realización de las operaciones administrativas para la normalización de los usuarios o completitud de la base de datos | | |