INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA PRESENTACION	Septiembre 14 de 2018	PERIODO INFORMADO	Abril de 2018 a Agosto de 2018

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 de! 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.

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.

Guía Metodológica para la racionalización de trámites 2017.

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 segundo cuatrimestre vigencia 2018.

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.
f) Iniciativas Adicionales.

FUENTE DEL DATO

Evidencias soportadas por la Unidad de Planeación y por los 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.

INFORME

La Unidad 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 ANTICORRUCPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
FECHA DE CORTE		**Agosto 31 de 2018**
FECHA DE PUBLICACIÓN		**septiembre de 2018**
N°	**COMPONENTE**	**% CUMPLIMIENTO**
1	MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN	19
2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	26
3	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
4	RENDICION DE CUENTAS	21
5	MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	55
	Otras Iniciativas	66
Consolidado		**36**
Al corte del cuatrimestre debería reportarse un nivel decumplimiento 66.66%. La evaluación evidencia al corte agosto 31 de 2018, un 36% de cumplimiento		

a. **Mapa de Riesgos de corrupción.** Evidencia un 19% de cumplimiento tal y como evidencia el anexo. Los incumplimientos se asocian a falta de evidencias en la subgerencia de operaciones principalmente y gestión de archivo, Ver detalle anexo. Una vez comunicado este informe se recomienda a los líderes de procesos revisar las observaciones para subsanar.

Ver detalle Anexo.

b. **Racionalización de Trámites. 26%**

Al corte de agosto se reporta un avance del 26%, considerado bajo, teniendo en cuenta que debería estar en un 66% de cumplimiento.

En el desglose encontramos:

Avance del 100% en Gestión de usuarios, relacionándose 4 usuarios con sus respectivos roles. En igual forma, presenta un porcentaje del 67% de Gestión de formularios, que son los formatos que están asociados por lo menos a un formato integrado, así mismo el inventario de trámites presenta un porcentaje de Avance del 91%, encontrándose 11 formatos integrados en estado de" inscrito" . Se requiere actualizar la resolución de adopción de los trámites, resolución N° 22 de enero de 2017, con el objeto de eliminar los trámites que no están inscritos en el SUIT e igualmente incluir el que se encuentra registrado en el SUIT, mas no en la resolución. Se recomienda también, actualizar la resolución 149 de mayo 06 de 2016, para incluir los otros dos usuarios con sus respectivos roles y responsabilidades, como lo son el rol de evaluación y seguimiento y el de administrador de usuarios. Por otra parte, se observa gran avance en cuanto a las estrategias de racionalización de trámites, con la implementación de la impresión del duplicado de la factura por vía electrónica facilitándole al usuario el desplazamiento a las instalaciones para la búsqueda de un duplicado, otro trámite que se racionalizó es el restablecimiento del servicio público, realizándose por vía telefónica.
Por recomendación del DAFP y para facilitar el seguimiento, se recomendó colocar fechas de cierre de las racionalización máximo a 30 de noviembre para asegurar el cierre en el aplicativo, de igual forma solicito realizar seguimiento y evaluación a la Dirección de Planeación y Control de Gestión a través del aplicativo.

c. **Rendición de Cuentas: 21%**

Se refleja avance en comparación con el periodo anterior evaluado que se encontraba en un 13%, sin embargo está considerado aun en nivel bajo, teniendo en cuenta que debería estar en un 66% de cumplimiento. Se elaboró la propuesta de estrategia de rendición de cuentas, donde se relacionan las acciones que se utilizarían para promover el diálogo, pero no se observan las estrategias para cada uno de los mecanismos de rendición de cuentas, ni roles ni responsabilidades.

d. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 26%**

El proceso de talento realizó campaña de valores, involucrando a todos los funcionarios mediante un ejercicio didáctico con base en los valores. Estos valores eran divulgados uno por semana motivando a la participación activa, no se ha realizado la caracterización de usuarios , hasta el

momento se encuentra en fase de planeación , se evidencia encuesta de percepción de los usuarios frente a la satisfacción de las necesidades y expectativas a los servicios prestados y en general a la gestión de la calidad, esta encuesta fue realizada de manera electrónica, además se adjunta informe de resultados pero no se le realiza un análisis a los resultado arrojados, no se soporta la divulgación a los usuarios de las estrategias implementadas de servicio al cliente para mejorar la atención de los mismo.

En cuanto a la implementación de nuevos canales de atención, se implementó la impresión de la factura por canal electrónico encontrándose el link en la página web de la empresa, faltando la migración de la información, así mismo se adjunta soporte del protocolo de servicio al ciudadano, pero lo que se requiere es soportar su implementación, motivo por el cual no se remiten soportes a esta unidad.

Respecto a los protocolos de servicio al ciudadano la empresa ya cuenta con un Manual de Protocolo de atención al usuario, pero no se soporta la implementación que se haya hecho del mismo, se sugiere que para el próximo seguimiento se evidencie la implementación del Manual acorde con su contenido.

e. Mecanismos para la Transparencia Acceso a La Información. 55%

Hasta el momento sigue siendo uno de los componente que arroja un buen resultado en cuanto al avance, teniendo presente que se cuenta con una página web actualizada, debido al envío de la información reglamentada en la normatividad por cada uno de los responsables.
Se soporta la actualización de la cartelera institucional.

f. Iniciativas adicionales: 66%.

Hasta el momento es el componente que arroja el mayor resultado con un 66% de avance , debido a que el código de integridad fue elaborado por la secretaría general, aprobado en comité institucional de Coordinación de Control Interno y por la asamblea de accionistas tal y como lo establecen los estatutos, queda pendiente dar inicio a las nuevas sensibilizaciones para su interiorización.

CONCLUSIONES.

1. El consolidado arroja un 36% al corte del 31 de agosto de 2018, el cual debería reportar a esta fecha un 66% en resultado.
2. Se requiere mayor compromiso por parte de los responsables en el momento de remitir las evidencias que soportan cada una de las actividades que se encuentran plasmadas por cada componente, para lograr el cumplimiento del plan al cierre de la vigencia.
3. El componente con mejor resultado es el de iniciativas adicionales, representado en un 66%.
4. El componente que también presenta un buen avance es el de mecanismo para la transparencia y acceso a la información con un avance del 55%.
5. Se le sugiere a la Dirección de Planeación al momento de remitir los resultados del monitoreo a esta unidad, enviar aunado a la tabla consolidada, un análisis de los estados de los componentes y cumplimiento de cada una de las actividades, ya que se encuentra inconsistencia entre las evidencias y el seguimiento realizado.
6. El componente con menor avance es el de rendición de cuentas, debido a que se deben soportar los diferentes mecanismos que se utilizan para rendición de cuantas, ya que no

es solo la audiencia pública, sino los demás mecanismos de rendición de cuentas, así mismo documentarlos de manera detallada y contar con registros de su implementación.

RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda a los responsables de los procesos reiterar a sus funcionarios que es importante tener presente las fechas de la presentación de información, junto con cada los soportes de cada una de las acciones, con un informe ejecutivo por cada dependencia donde explique el estado y el avance en que se encuentra cada actividad, para facilitar el rol de autocontrol del responsable y del líder del proceso.

2. Se reitera a los responsables de las acciones y líderes de procesos, asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos, teniendo en cuenta que algunas de las actividades no presentan un avance representativo.

MAYRA HERNANDEZ RINCÓN
Profesional Unidad Control Gestión

Anexo: Cinco (5) folios.
C.C Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJÍA
Jefe Control de Gestión

SERGIO AMARIS FERNÁNDEZ
Gerente

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
NIT. 901065408-1

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

MONITOREO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

FASE DE SEGUIMIENTO:	**MAYO-AGOSTO: __x__**		**SEPTIEMBRE-DICIEMBRE: ____**
FECHA DE PUBLICACIÓN:	**septiembre de 2018**		
VIGENCIA:	**2018**		

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	PROMEDIO COMPONENTE	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
I. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Revisión de trámites y/o otros procedimientos administrativos. Actualización de trámites en el SUIT.	**53%**	26%	El soporte remitido por la Dirección de Planeación no permite realizar una verificación de la calidad de la información, por lo que, se requirió ingresar al Portal SUIT, observandose que presenta un porcentaje de avance del 100% en Gestión de usuarios , relacionandose 4 usuarios con sus respectivos roles. En igual forma, presenta un porcentaje del 67% de Gestión de formularios, que son los formatos que están asociados por lo menos a un formato integrado, así mismo el inventario de trámites presenta un porcentaje de Avance del 91%, encontrandose 11 formatos integrados en estado de" inscrito"; de estos 11 formatos uno no se encuentran relacionados en el acto administrativo N° 22 de 2017, denominado cambios en la factura de servicio público . Por otro lado, de los trámites relacionados en la resolución enunciada con anterioridad 4 no se encuentran inscritos en el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos , los cuales relaciono acontinuación: Registro de Cambio de medidor Revisión diseños hidraúlicos -Redes de Acueducto Revisión de diseños del Servicio de Alcantarillado Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos. Po lo tanto, es evidente que se requiere actualizar la resolución de adopción de los trámites, resolución N° 22 de enero de 2017, con el objeto de eliminar los trámites que no estan inscritos en el SUIT e igualmente incluir el que se encuentra registrado en el SUIT , mas no en la resolución. Se requiere tambien, actualizar la resolución 149 de mayo 06 de 2016, para incluir los otros dos usuarios con sus respectivos roles y responsablidades, como lo son el de evaluación y seguimiento y rol administrador de usuarios.

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	PROMEDIO COMPONENTE	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
	Implementar estrategias de racionalización de trámites.	25%		Se reporta como soporte un pantallazo consolidado de estrategia de racionalización de trámites de fecha 13 de febrero de 2018, y adicional a esto se adjunta soportes como el avance en la página web, donde se evidencia el link que le permite al usuario obtener un duplicado de su factura, faltando la migración de la información, concluyendo que la entidad presenta un gran avance gracias a las herramientas tecnológicas. . Lo anterior, apuntando al trámite a racionalizar denominado " ***Duplicado de recibos de pago*** " . Así mismo, se soporta el trámite a racionalizar ***Restablecimiento de servicio público*** , realizado por vía telefónica con los reportes de los meses de junio y julio de la presente anualidad, reporte denominado daños y requeriminentos comercial, faltando los resportes de los meses de enero,febrero, marzo,abril,mayo y agosto de 2018.
	Mantener actualizado el SUIT.	0%		No se soportan cada una de las actualizaciones realizadas.
II. RENDICIÓN DE CUENTAS	Documentar los diferentes 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.	10%	21%	Se adjunta una propuesta de estrategia de rendición de cuentas , se observa que en el item 3, numeral 3.1 se relaciona las acciones para promover el diálogo , los cuales serían los mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el diálogo con los ciudadanos , no se observan los compromisos pactados en cada uno de estos mecanismos,sólo contiene los productos que derivan de cada uno de estos mecanismos.Adicional a esto adjunta Autodiagnóstico de Gestión d ela Rendición de Cuentas, formato que no esta diligneciado y que no sirve de referencia para hace runa evaluación. No se evidencia el seguimiento de la Dirección de Planeación en el aplicativo, motivo por el cual no se puede realizar la evaluación de Control de Gestión, motivo por el cual se realiza la observacion por parte de Control de gestión sobre el estado de la racionalización de los tramites, el cual presenta un alto nivel de avance, y se evidencia el acompañamiento de la Dirección de Planeación y el Comité Institucional de Coordianción de Control Interno.
	Mantener actualizada la información que se divulga a través de la página web de la entidad.	33%		No se adjunta Soporte. Se ingresa al portal y se verifica la información publicada sobre la Rendición de cuenta Vigencia 2017, asi mismo se observan las preguntas recibidas en la rendición de cuentas y las respuestas suministradas por la empresa. Se requiere fortalecimeinto de la gestión.
	Realizar actividades de formación y difusión sobre temas relacionados con la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión, dirigidas a los servidores públicos.	20%		Se adjunta soporte denominado formación en rendición de cuentas , más no se adjunta un soporte de peso que certifique que se realizó la formación y la difusión de la información a los funcionarios. Se requiere fortalecer los registros que evidencien la actividad.
	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	0%		No aplica al corte.

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	PROMEDIO COMPONENTE	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
III. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar campañas de socialización de los valores corporativos de la empresa (2/año)	50%	26%	Se adjunta informe de seguimiento campaña de valores vigencia 2018 (primer Semestre), denominada album de valores corporativos. Informe con fotografías incluidas.
	Realizar caracterización de los usuarios de la empresa.	0%		En fase de planeación, sin embargo en el avance se consigna cero ya que no se aportan registros de gestión.
	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.	33%		No se soporta encuesta del segundo cuatrimestre, se reitera la urgente necesidad de identificar oportunidades de mejora y concertar con los procesos involucrados las acciones de mejora a implementar.
	Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos en relación con sus expectativas y experiencias frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación	33%		Se adjuntan evidencia de la encuesta realizadas (encuesta electrónica) , pero no se cuenta con un informe final consolidado y lo mas importante, la identificación de necesidades y expectativas, acorde con el objeto de la caracretrización y el plan de accion que permita su gestión.
	Divulgar a los usuarios, las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los usuarios.	33%		Los soportes no son coherentes con la actividad, ya que la actividad de estar al dia es posible , es una campaña de reuperación de caretra mediante sensibilizacion y gestión de cobro. La estrategia está encaminada a divulgar las estrategias que ha implementado la entidad para mejorar la atención al usuario, de las cuales hay varias, como las de racionalización, los desarrollos en la Web de PQRSD, conocidas por la Unidad de Control de gestión, se solicita consolidar estas acciones y las demas implementadas y remitir registros para superar el nivel de calificación de éste ítem.
	Evaluar la posibilidad de implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	33%		Se implementó la impresión de la factura por canal electrónico , el link ya se encuentra en la página web, el cual se oprime aparece formato, pero falta migración dela información para que quede completamente funcional, se han implementado otros canales, los cuales son conocidos por la Unidad de Gestión pero no se anexan registros, favor fortalecer el compromiso con la remisión de soportes para soportar la evaluación.
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano, en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	33%		Se adjunto soporte del Protocolo, sin embargo la accion esta encaminada a la implementación y no se soporta ni en informe ni en registros, favor fortalecer el compromiso con la remisión de soportes para soportar la evaluación.
	Realizar autodiagnóstico y mejoramiento de los espacios físicos	0%		Hasta el momento no se ha realizado ningún auto diagnóstico , se soporta nuevamente con la encuesta remitida en el primer cuatrimestre.

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	PROMEDIO COMPONENTE	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
	Establecer lineamientos para un servicio accesible e incluyente (ciudadanos en situación de discapacidad auditiva, visual y motora).	33%		Se identifica el contenido del Manual de Protocolo y se encuentra inmerso en el Capitulo 3 Item 3.4 Comunicación/Lenguaje No Presencial. sin embargo la accion esta encaminada a la implementación y no se soporta ni en informe ni en registros, favor fortalecer el compromiso con la remisión de soportes para soportar la evaluación, ya que la intencion no es cumplir, es impactar con la implementación y evidenciarlo.
	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	33%		En el Plan Anual de Capacitación quedo programado brindar capacitación al personal de la Ventanilla única Capacitación en "Atención y Servicio al Cliente".Programadas 1
	Implementar la política de protección de datos personales.	0%		Política de protección de datos personales no soportada,
IV. 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.	33%	55%	Página Web Actualizada, pendiente verificar el cumplimiento de la matriz de la procuraduria.
	Mantener actualizada la Cartelera Institucional	66%		Soporte de Cartelera Actualizada
	Actualizar y publicar los instrumentos de Gestión de la Información: 1. El Registro o inventario de activos de Información. 2. El esquema de publicación de información. 3. El índice de información clasificada y reservada.	66%		Se encuentra en la pagina Activos de Información, Esquema de publicación y el índice de información clasificada yreservada, disponibles en el link

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	PROMEDIO COMPONENTE	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
V. INICIATIVAS ADICIONALES	Realizar socialización del Código de Ética al personal de la empresa.	66%	66%	Código de integridad elaborado por la secretaría general aprobado en comité de coordinación de control interno y adoptado por asamblea de accionistas de n104 del 18 de julio de 2018 y adoptado institucionalmente mediante acto administrativo resolución 266 del 5 de septiembre de 2018. Pendiente socialización por valores en el ultimo cuatrimestre de 2018.
Resultado global al corte Agosto 31 de 2018		**30%**	**39%**	

Corte a agosto de 2018

Revisó. CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJIA
Jefe Unidad Control de Gestión

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
Nit 900.065.420-1

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

MONITOREO MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2018

VIGENCIA: 2018 | **FECHA: Julio 2018** | **PERIODO DE SEGUIMIENTO:** ENERO-MARZO: ____ ABRIL-JUNIO: X JULIO-SEPTIEMBRE: ____ OCTUBRE-DICIEMBRE: ____

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CONTROLES	ACCIONES	RESPONSABLE	II TRIM 2018 Ev UCG	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN	R. GESTIÓN consolidado por proceso	R. CORRUPCIÓN
GESTION ESTRATEGICA	1.Amiguismo. 2. Presiones políticas. 3. Falta de moralidad de los servidores públicos. 4. Confluencia de intereses diferentes a los de la empresa. 5. Poder discrecional de los administradores de la información. 6. Falta de control en la administración de la información.	Modificar estudios, modelos, cálculos o conceptos que se realicen de forma intencional para favorecer intereses diferentes a los de la empresa o usuarios	De corrupción	1. Reglamento Interno de Trabajo 2. Código de Etica 3. Código de Buen Gobierno 4. Implementación de Procesos y Procedimientos. 5. Base de precios presupuesto de obra 6. Manual de Interventoría. 7. Guía Evaluación de Proveedores. 8. Manual de Contratación.	1. Socialización y aplicación del Código de Buen Gobierno, Código de Etica. Reinducción. 2. Implementación de procesos y procedimientos. 3. Base de Precios actualizada. 4. Especificaciones técnicas actualizadas.	1. Secretaría Gral. 2. Líderes de proceso. 3. 4. Subgerente Operaciones		**1.** Código de ética no actualizado, Código de Buen Gobierno debe revaluarse la meta, cambiando a Codigo de Integridad, al corte el codigo de Integridad se encuentra aprobado, pendiente accion de socialización con los colaboradores. **50%.** **2.** No medible, ya incluida en otro riesgo. **3.**Base de Precios no acualizadas.**100%** **4.** Especificaciones Técnicas aprobadas en acta del Comité Técnico Institucional. Acta N° de abril 03 de 2018.**50%**	**13%**	**66**
GESTION ESTRATEGICA	Asignación de personal no idóneo para la supervisión de proyectos. Mala selección de proveedores e interventoría Amiguismo. Falta de ética profesional por parte del contratista y supervisor (cohecho)	Incumplimiento en la ejecución de proyectos en términos de calidad, tiempo y uso eficiente de los recursos.	De corrupción Operativo	1. Manual de Interventoría 2. Guia de evaluación de proveedores 3. Manual de contratación 4. Código de Etica 5. Base de datos de proveedores	1. Socialización y aplicación del Código de Buen Gobierno, Código de Etica. Reinducción. 2. Implementar procesos y procedimientos.	1. Secretaría Gral 2. Líderes de los procesos		Acciones ya planteadas en otros riesgos del proceso. No aplica medición.		
GESTION COMERCIAL	1. Falta de capacitación del técnico encargado de la orden de suspensión o corte. 2. Imposibilidad para ejecutar la orden de suspensión o corte por presiones políticas. Amiguismo, clienttelismo	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.	De corrupción	1. Control y seguimiento órdenes de suspensión.	1. Rotación de personal. 2. Capacitación ética, deberes, derechos. Una capacitación por semestre. 3. Implementar Manual de suspensiones.	Subgerente Comercial		1. Acción repetida, no aplica evaluación. 2. Se evidencia acta y presentación. **50%.** 3.Se encuentra propuesta del Manual, recibió aprobacion en Comité de Cartera, pero una vez revisado al monitorear el POA I Trim, este se recomendó fuera devuelto para ajuste, para el cual se realizó reunion de trabajo con compromisos de Ajuste **10%**		**30**
GESTION COMERCIAL	Falta de moralidad del servidor público. Falta de procedimientos en el proceso.	Manipulación indebida del sistema de información comercial para favorecer intereses particulares	De corrupción	1. Auditoría sistema de información - novedades.	1. Informe semestral de novedades del sistema.	Profesional III - Educación al cliente		1. Informe elaborado, se recomienda que con el análisis evidenciado, se identifiquen oportunidades de mejora. **50%**		**50**
GESTION ACUEDUCTO	Incumplimientos por parte del contratista Contratación de proveedores inexpertos	No ejecutar los proyectos con las especificaciones técnicas contratadas	De corrupción	1. Guía Evaluación de Proveedores. 2. Manual de Interventoría 3. Supervisión periódica de las obras y proyectos. 4. Notificación de incumplimiento por parte del Supervisor	1. Capacitación a los supervisores.	Subgerente de Operaciones		1. No se evidencian soportes. **0%**		**0**
GESTION ACUEDUCTO	1.Amiguismo 2.Presiones Políticas y administrativas 3.Desconocimiento de los protocolos establecidos por la empresa AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A E.S.P. para autorizar la disponibilidad del servicio por parte de los funcionarios encargados. 4.Desconocimiento de la norma urbanística por parte de los funcionarios de AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. 5.Fraude en el cumplimiento de las normas urbanísticas y del Plan de ordenamiento del Municipio en general 6.Debilidades en la linea base del POT 7.Falta de controles efectivos sobre la aplicación del POT	Viabilizar la disponibilidad del servicio de acueducto para favorecer indebidamente a particulares	De corrupción	Procedimiento factibilidad y disponibilidad servicio de acueducto	Verificar el cumplimiento de requisitos para la generación de la factibilidad y/o disponibilidad del servicio de acueducto.	Profesional III Redes		Soporte no coherente, se adjunta reglamento urbanizadores **0%**		**0**

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CONTROLES	ACCIONES	RESPONSABLE	II TRIM 2018 Ev UCG	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN	R. GESTIÓN consolidado por proceso	R. CORRUPCIÓN
GESTION ACUEDUCTO	1. Falta de sentido de pertenencia 2. Mal clima laboral 3.Presiones políticas y administrativas 4. Falta de seguridad y delimitación de las zonas operativas de la planta y redes de distribución	Manipulación indebida de los procesos operativos de potabilización y distribución de agua potable por personal interno o externo	De corrupción	1. Delimitar zonas de operación y restricción del personal. 2. Inspección periódica sistema de redes. 3. Informes sistema SCADA	1. Capacitación a personal operativo. 2. Inducción y reinducción al personal. 3. Solicitar reubicación de personal ajeno al proceso.	Subgerente de Operaciones		1. Soportes de febrero de 2018, se mantiene avance **25%.** 2.No se soporta proceso de reinducción al personal. **0%** 3.No se soportan reubicaciones de personal ajeno al proceso, ni informe de no necesidad, se mantiene calificación. **0%**		**8**
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Desconocimiento de la norma. Desactualización normativa. Actuaciones no procedentes con la norma que aplica como ESP.	Manejo Presupuestal No Procedente	De corrupción Cumplimiento	Seguimiento y control periódico al manejo presupuestal. Expedición de actos de presupuesto con debido soporte. Procedimientos documentados y formales.	Capacitación y actualización normativa sobre el manejo presupuestal. Modificaciones y actuaciones a nivel de presupuesto debidamente soportadas mediante acto administrativo.	Jefe Unidad Financiera Profesional III - Presupuesto	50.0%	1. No se soporta capacitación para este trimestre. Se anexa un email de asesoria en tema especifico. No hay soporte que evidencie cumplimeinto. **0%** **2.** Se soporta gestion presupuestal con actos administrativos. **50%.**	**40**	
GESTION DE INVENTARIOS	Desconocimiento de la realidad de los inventarios. Falta de moralidad de los servidores públicos. No alimentar periodicamente las novedades del inventario.	Pérdida de bienes por daño,hurto o extravío	De corrupción Operativo	1. Toma física anual de inventarios 2. Seguimiento periodico a novedades de inventario	1. Implementar procedimiento de ingreso de bienes y activos. Enlace supervisión-inventarios. 2. Realizar una capacitación a los funcionarios sobre el manejo de los bienes de la empresa. 3. Implementar módulo de activos fijos - sistema de información.	Técnico Subgerencia Administrativa y Financiera	40.0%	1.Se soporta con una capacitación la implementación del procedimiento esta capacitación fue sobre el manejo de bienes **50%** **2.** No se anexan soportes, se mantiene evaluación primer trimestre. **25%** **3.** Implementar Modulo Activos fijos, avance significativo, pendiente informe. **40%**	**45**	
GESTION DOCUMENTAL	Desastres naturales, manejos inadecuados del acervo documental, alteración de condiciones medioambientales, Presencia de polvo, Ingreso de animales y plagas a las instalaciones del archivo central, insuficiencia de espacio de almacenamiento. Falta de moralidad del servidor público.	Deterioro o pérdida del archivo documental.	De corrupción Cumplimiento	1. Ley de Archivo General - Manejo y conservación de documentos 2. Revisión periódica condiciones de higiene 3. Fumigación periódica. 4. Revisión del inventario documental.	Realizar limpieza trimestral general del archivo periódicamente.	Técnico Gestión Documental		1. Se adjunta cronograma mesnual , se requiere un informe trimestral de la gestión asocaida al riesgo identificado **25%.**		**25%**
GESTION INFORMATICA	Falta de asignación de permisos y restricciones. Errores de parametrización de los sistemas. Malas prácticas laborales.	Vulnerabilidad de los sistemas de información y comunicación	De corrupción Tecnología	1. Plan de seguridad informática. 2. Procedimiento solicitud de permisos. 3. Código de Ética. 4. Auditoría Interna	1. Actualización e implementación del Plan de seguridad informática. 2. Informe anual de diagnóstico de los sistemas de información de la empresa, evidenciando fortalezas y debilidades operativas. 3. Administrar y controlar semestralmente de los usuarios de los sistemas de información	Profesional III - Sistemas	33.3%	1. No se adjunta documento ni se evidencia en la carpeta SIG-MIPGSe adjunta Manual de Informática. Avance **25%.** 2. No se adjunta evidencia, sin embargo el PESI incluye un Diagnóstico de la Infraestructura de la empresa, se valida como avance.**50%** 3.Se adjunta procedimiento de asignación de permisos, ese toma como avance para el primer trimestre, ya que para el segundo no se aportan.**25%**	**19.4**	
SECRETARIA GENERAL Y GESTION JURIDICA	Deudas de difícil cobro Prescripción de deudas Cultura de no pago Falta de suspensiones efectivas	Pérdida de recursos de la empresa - gestión de cobro coactivo	De corrupción Cumplimiento	Cumplimiento Manual de Cartera y Cobro Coactivo. Seguimiento a las acciones de cobro coactivo.	1. Depuración de los procesos de jurisdicción coactiva. Informe semestral.	Profesionales Jurisdicción Coactiva	40.0%	1. Se anexa informe, se recomienda la presentación de estos informes en equipo juridica, fortalecer análisis y toma de acciones, socilaizdas con los procesos involucrados, de tal forma que se evidencia el impacto sobre el riesgo que se pretende controlar **40%**	**40**	
SECRETARIA GENERAL Y GESTION JURIDICA	Amiguismo y clientelismo Tráfico de influencias	Dilatación de procesos	De corrupción	Cumplimiento de términos de ley.	Seguimiento periódico a los procesos en curso. Informe semestral.	Profesional II - Unidad Jurídica	0.0%	1. Se enuncia que adjunta informe procesos judciales con corte a 30 de Junio de 2018 y seguimiento despachos judiciales, sin embrago se anexan atas de asistencia. Se mantiene calificación, y se debe reportar el informe del semestre. Se asume que se elaboró pero no se cuenta con el soporte, se debe incluir en el proximo monitoreo para subsanar el error de reporte. **0%**		**0**
CONTROL DE CALIDAD	Falta de moralidad del servidor público. Amiguismo. Presiones. Falta de restricción de acceso al personal	Manipulación de los resultados de pruebas de laboratorio (insumos quimicos, calidad del agua)	De corrupción Operativo	1. Protocolo de confidencialidad e imparcialidad en la realización de las pruebas de laboratorio. 2. Acceso restingido en el área de laboratorio. 3. Cumplimiento de protocolos y procedimientos. 4. Informe de no conformidad de producto. (materias primas)	1. Cumplimiento de protocolos y procedimientos. Formato visitantes de laboratorio. 2. Socializar (1) protocolo de ingreso al laboratorio al personal. 3. Publicación mensual de los resultados en página web.	Profesional III Control de Calidad	38.3%	1. Iguales observaciones, cumple, pero ha sido efectivo, la evidencia no es suficiente para soportar que se ha mitigado el riesgo identificado.**40%** 2. Se evidencian resgitros para restricción de acceso fisisco y confidencialidad, pero no se evidencian registros de socilaización. Se estima **25%** 3. Se adjunta soporte, se requiere una breve explicaci´n de la gestión. **50%**	**40**	
CONTROL DE GESTION	Falta de moralidad y ética del servidor público.	Omisión de hallazgos relevantes asociados a corrupción.	De corrupción	1. Mesas técnicas consolidación de informes. 2. Socialización de informes. 3. Cumplimiento procedimiento de Auditoria Interna.	1. Cumplimiento procedimiento y etapas de auditoria.	Jefe Unidad Control de Gestión	25.0%			
						Riesgos de Gestión		**36%**		

II TRIMESTRE DE 2018

PROCESO	CAUSA	RIESGO	CLASIFICACION DEL RIESGO	CONTROLES	ACCIONES	RESPONSABLE	II TRIM 2018 Ev UCG	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN	R. GESTIÓN consolidado por proceso	R. CORRUPCIÓN
						Riesgos de Corrupción		19		