INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

FECHA PRESENTACION	Enero de 2019	PERIODO INFORMADO	Septiembre a Diciembre de 2019

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.

Ley 019 de 2012: *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*

Herramientas:

Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2. 2015

Guía para la gestión del riesgo de corrupción. 2015.

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

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

OBJETIVO

Generar un informe que determine el grado de cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, como estrategia de lucha contra la corrupción y de mejora de atención al ciudadano, identificando el nivel de cumplimiento, las observaciones asociadas al nivel de cumplimiento y las oportunidades de mejoramiento en cada uno de los componentes monitoreados acorde con las evidencias soportadas con base en la evaluación de la Dirección de Planeación del tercer cuatrimestre de la vigencia 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: 88%

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.		
FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUCPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
FECHA DE CORTE		31 12 2018
FECHA DE PUBLICACIÓN		ene-19
N°	COMPONENTE	% CUMPLIMIENTO
1	MAPA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN	83
2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	73
3	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	89
4	RENDICION DE CUENTAS	95
5	MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	100
	Otras Iniciativas	
Consolidado		88

Se anexan dos folios del consolidado detallado de la evaluación del PAAC vigencia 2018.

a. **Mapa de Riesgos de corrupción.** Evidencia un **88%** de cumplimiento tal y como evidencia el anexo. Se resalta como fortaleza, la mejora en el compromiso de los colaboradores para organizar evidencias acordes con la meta planteada con mejor oportunidad en la entrega. Los incumplimientos se asocian a la metodología de construcción del mapa, ya que la mayoría de las evidencias con incluyen unidad de medida que permita hacer cuantificable y por ende la medición de las mismas. La mayor oportunidad de mejora identificada es la falta de efectividad de las acciones asociadas al proceso comercial y acueducto al respecto de la efectividad de los controles actuales, y por tal motivo la empresa determinó actualizar la metodología del mapa de riesgos versión octubre de 2018, con énfasis en la valoración de controles y valoración de efectividad como se detalla en el anexo. Una vez comunicado este informe se recomienda a los líderes de procesos, liderar el ejercicio de riesgos, el cual va a realizarse con la asesoría y acompañamiento de la Dirección de Planeación y la Unidad de Gestión.
Anexo No 1. Mapa de Riesgos de Corrupción Monitoreado

b. **Racionalización de Trámites. 73%**

Revisadas las recomendaciones realizadas en el pasado cuatrimestre, se realizaron recomendaciones al proyecto de Resolución N° 22 de enero de 2017, con el objeto de realizar los ajustes respectivos.

Se actualizó la resolución 149 de mayo 06 de 2016, incluyendo los dos usuarios con sus respectivos roles y responsabilidades, como lo son el rol de monitoreo y el de evaluación y seguimiento.

A continuación se presenta el informe de evaluación a la gestión de trámites en la vigencia 2018:

1. **A solicitud de la Gerencia, se realizaron recomendaciones a la propuesta de Acto Administrativo que actualiza los trámites en Aguas de Barrancabermeja (informe remitido a la dirección e Planeción y profesional III designado para el monitoreo de los mismos.**

Considerar complementar los considerandos tomando como guía la anterior resolución y teniendo en cuenta:

- **Incluir trazabilidad normativa externa e interna vigente de trámites como lo enuncia la que deroga (Res 22-2017)**

Externa
Ley 962 de 2005
Decreto 1151 de 2008
Decreto 019 de 2012
Decreto 2641 de 2012 y su anexo
Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.2.1.6. *Publicación de los trámites y servicios que se adelantan ante los sujetos obligados.* Los sujetos obligados deben publicar en su sitio web oficial los trámites que se adelanten ante los mismos, señalando la norma que los sustenta,

procedimientos, costos, formatos y formularios requeridos.
Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT), de que trata la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012, dicho requisito se entenderá cumplido con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.
Resolución No 1099 de 2017
Guía de Racionalización de Trámites 2017

Interna

Res 362 de 2018 (que derogó la 149)
Res Interna 22 de 2017

- **Incluir como soporte de validación técnica del Comité de Trámites del contenido de la presente Resolución en el Comité pertinente (CIGyD)**

En materia de Racionalización de Trámites

29. Realizar el inventario de los tramites y servicios de la entidad.
30. Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, del DAFP, los trámites y/o procedimientos administrativos de cara al ciudadano.
31. Proponer e implementar acciones de racionalización de trámites a través de un plan de acción anual.
32. Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites.

- **Revisar a la luz de la siguiente tabla, el inventario de trámites y los que se aprueban en la propuesta de resolución:**

Inventario de Trámites (Fuente documento entregado por el DAFP trámites obligatorios, *Aplica para TODAS las empresas de servicios públicos domiciliarios (Acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, aseo, gas combustible.)*

Tomando como fuente el listado de trámites obligatorios según el DAFP, se encuentran 15 trámites, revisada la página web del SUIT, se encuentran 12 trámites, 11 inscritos y 1 sin gestión así, y los enunciados en la Resolución de 2017 y el propuesto para 2019:

Análisis Inventario de Trámites SUIT VIG 2018. 15 Enero de 2019

	Trámites reportados por el DAFP como obligatorios para empresas de servicios públicos	Trámites inscritos en el SUIT Vig 2018		Tramites adoptados por Resolución Interna No 22 del 25 de enero de 2017	Tramites adoptados por Resolución Interna No xx del xx de enero de 2019
			Estado		
1	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	X	Inscrito	X	X
2	Factibilidad de servicios públicos	X	Inscrito	X	X
3	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)				
4	Suspensión del servicio público	X	Inscrito	X	X
5	Restablecimiento del servicio público	X	Inscrito	X	X
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	X	Inscrito	X	X
7	Instalación temporal del servicio público	X	Inscrito	X	X
8	Independización del servicio público	X	Inscrito	X	X
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	X	Inscrito	X	X
10	Cambio de tarifa de servicios públicos para hogares sustitutos				
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	X	Inscrito	X	X
12	Cambios en la factura de servicio público	X	Inscrito		
13	Denuncio del contrato de arrendamiento (10 dias de respuesta)				
14	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	X	Sin gestión		X
15	Duplicado de los recibos de pago	X	Inscrito	X	X
	Cambios de nombre o razón social del Suscriptor o usuario			X	X
	Registro de Cambio de Medidor			X	X
	Revisión diseños hidráulicos-redes acueducto			X	X
	Revisión diseños hidráulicos-servicio alcantarillado			X	X

2. Presentar al Comité Institucional de Gestión y desempeño, previo a la adopción del Acto administrativo en mención:

Enunciar las fases de trámites y el estado en que se encuentran.

- **Inventario de Trámites y Priorización**: *Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar a pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario,[10] posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un* ***inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT***

Actividades a adelantar:

Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano –persona natural o jurídica–).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para

evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad[11]. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT[12].

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:
Factores internos:
- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite. - Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.
Factores Externos:
- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

- **Racionalización**: *es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.*

Actividades a adelantar:

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de información de Trámites y procedimientos, SUIT.

Eliminación: implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación, TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

- **Interoperabilidad**: *La definición de interoperabilidad se toma del documento marco de interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades"[13]. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o Ventanillas Únicas.*

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

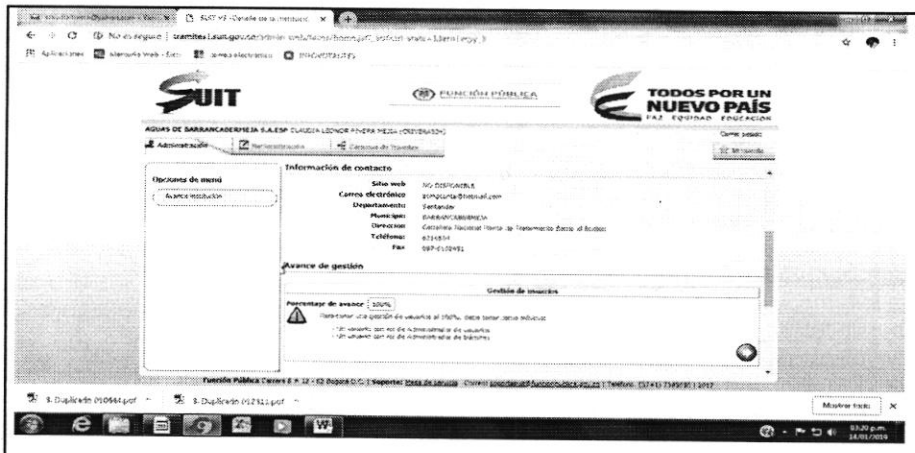
3. **Acorde con lo definido en la Resolución No 1099 de 2017, artículo 5, numeral 5.1 se enuncia que se requiere la emisión del Acto administrativo de adopción del trámite y la manifestación del impacto regulatorio.** Se recomienda remitir a esta Unidad el impacto regulatorio y demas elementos que caracterizan el trámite, de igual forma la información del análisis del informe global con la evaluación de los ciudadanos y grupos de interés, frente al proyecto de acto administrativo, con el objeto de alimentar el componente de evaluación a la gestión de trámites del Informe de evaluación al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano que obligatoriamente reporta esta unidad.

4. Se hace necesaria la **presentación de la gestión de trámites 2018 y la propuesta de trabajo 2019, en el Comité Institucional de Gestión y desempeño,** en el rol que a dicho comité le asiste en el tema de trámites enunciado en el numeral 2 del presente informe.

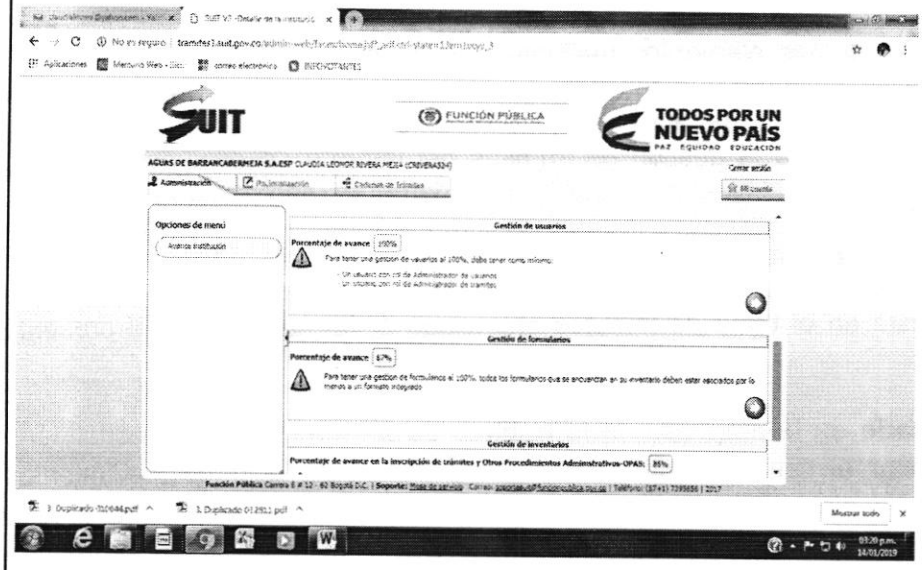
5. **Incluir fases y estado en la empresa de la política de racionalización**, la cual tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites. La política está compuesta por cuatro fases: 1ª) Identificación de trámites, 2ª) Priorización de trámites, 3ª) Racionalización de trámites y 4ª) Interoperabilidad.

6. **Reportes de la gestión de trámites en la Web vigencia 2018**, en Aguas de Barrancabermeja:

Administración, gestión de usuarios: 100%



Administración, gestión de formularios: 67%, Gestión de Inventarios: 85%



7. Gestión de Racionalización de Trámites Vigencia 2018

Consultada la Web se encuentra que la entidad priorizó la racionalización de dos trámites, de los cuales se transcribe a continuación la información disponible en la Web:

I. Trámite: Restablecimiento del servicio público

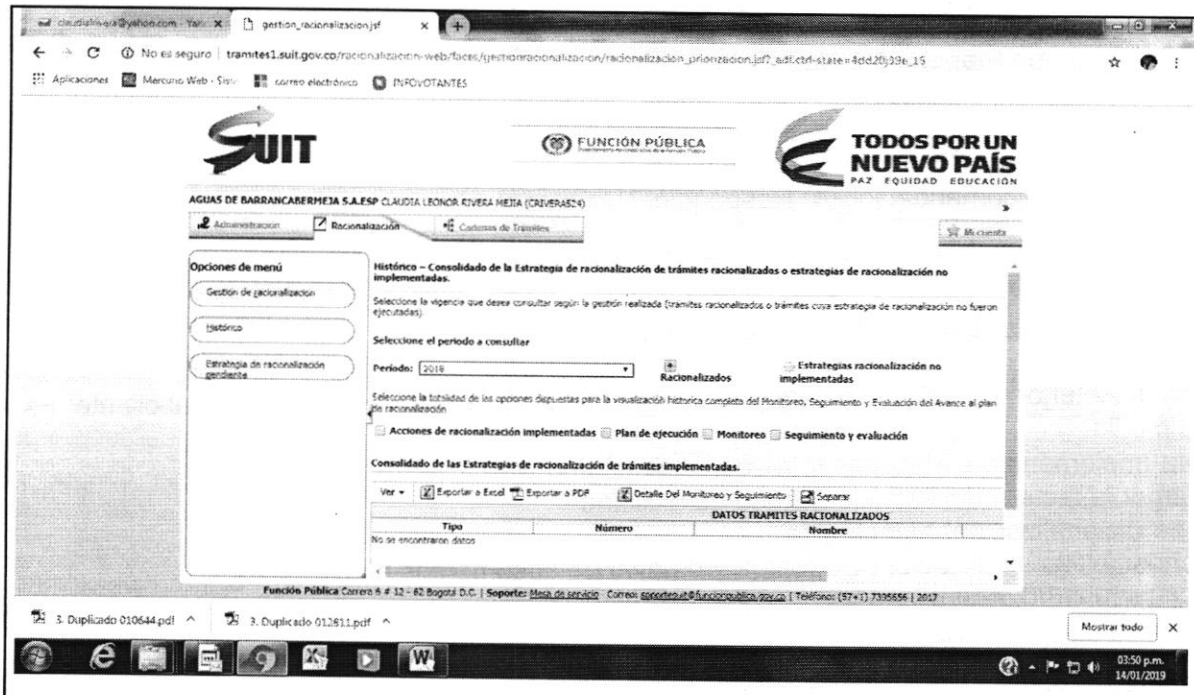
Situación Anterior: El trámite se realiza de forma presencial en la oficina de atención al cliente
Mejora Implementada: Habilitar medios adicionales para solicitar el restablecimiento del servicio: vía telefónica o por correo electrónico
Tipo de racionalización: tecnológica
Acciones de Racionalización: Validación de datos a través de medios tecnológicos
Fecha Inicio: 13/02/2018
Fecha final de racionalización: 31/12/2018
Fecha final de implementación: Sin dato
Responsable: Subgerente Comercial

Justificación: Sin dato
Monitoreo Jefe de Planeación: No
Valor Ejecutado %: sin dato.
Observaciones/Recomendaciones: Sin datos
Seguimiento Jefe de Control Interno: sin datos
Observaciones recomendaciones: Respondió: No Observaciones a cada pregunta: Sin datos
Efectivo 80%

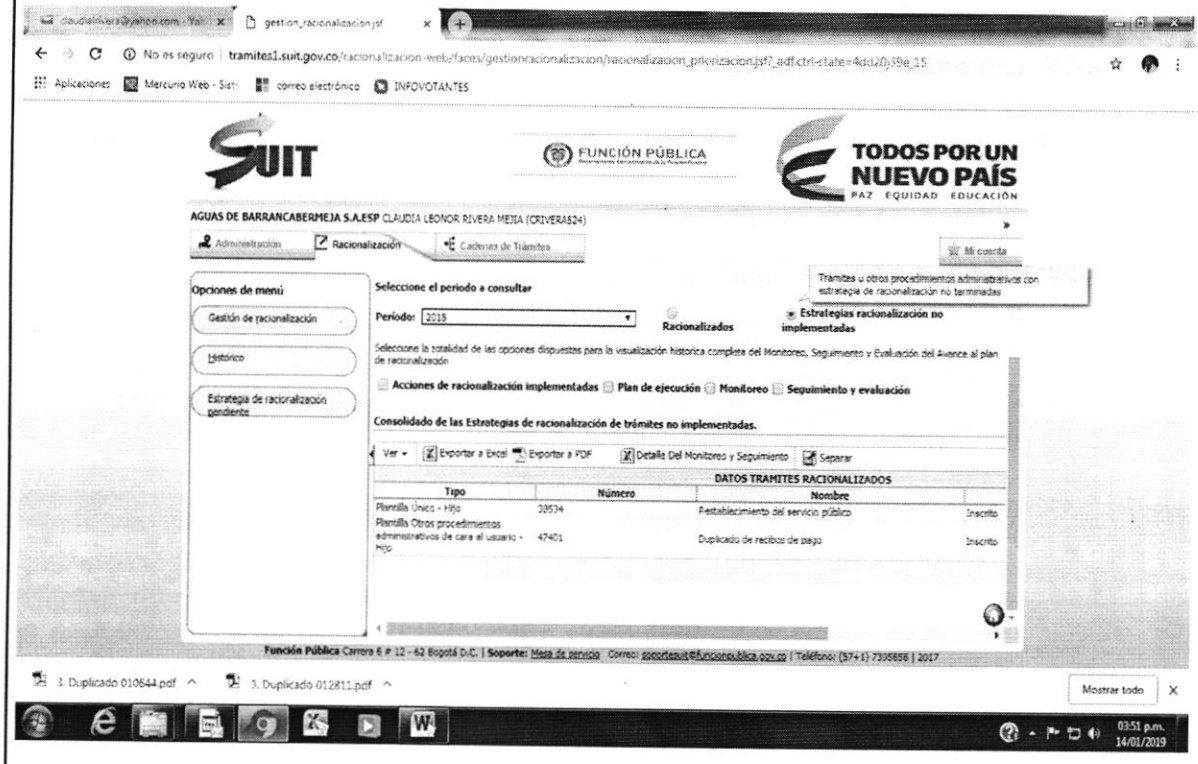
II. Trámite: Duplicado de recibos de pago

Situación Anterior: La solicitud el trámite es presencial en la oficina de atención al cliente. Es el único medio.
Mejora Implementada: Habilitar a través de la página web institucional la opción de consultar y descargar la factura del servicio público domiciliario
Tipo de racionalización: tecnológica
Acciones de Racionalización: Descarga y/o envío de documentos electrónicos
Fecha Inicio: 13/02/2018
Fecha final de racionalización: 31/12/2018
Fecha final de implementación: Sin dato
Responsable: Profesional III - Sistemas
Justificación: Sin dato
Monitoreo Jefe de Planeación: No
Valor Ejecutado %: sin dato
Observaciones/Recomendaciones: Sin datos
Seguimiento Jefe de Control Interno: sin datos
Observaciones recomendaciones: Respondió: No Observaciones a cada pregunta: Sin datos
Efectivo 20%

Pantallazos soporte de la gestión de racionalización:



No racionalizados 2018: Sin registro de gestión de monitoreo, seguimiento y evaluación



El registro en web, toma como no racionalizados los trámites de nuestra entidad, sin embargo la Unidad de Control de gestión, al no poder cargar la evaluación, exporta la tabla en Excel con los siguientes resultados (se anexa impreso un folio):

FUNCIÓN PÚBLICA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

SUIT

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE BARRACABERMEJA	Evaluación a la Gestión de Racionalización de Trámites Vigencia 2018, por parte de la Unidad de Control de gestión
Santander	
BARRANCABERMEJA	

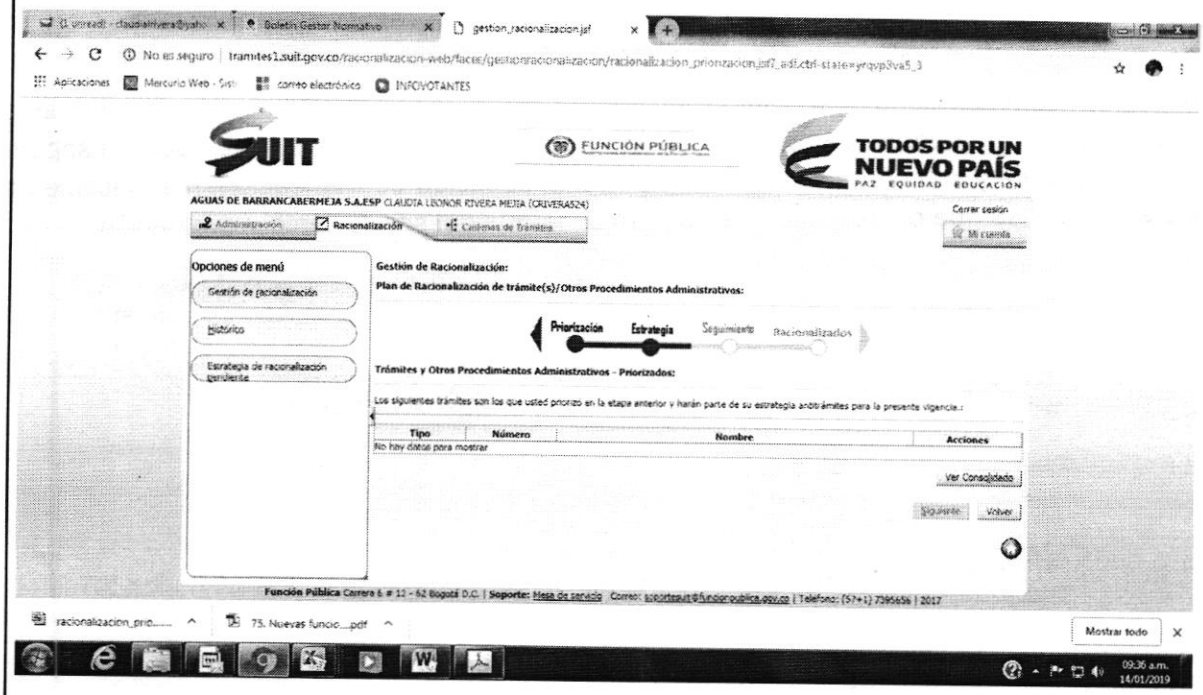
Consolidado de evaluación de Control Interno a las Estrategias de racionalización de trámites no implementadas vigencia 2018 (14 de enero de 2019)

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación anterior	Mejora implementada	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		
Plantilla Único - Hijo	81534	Restablecimiento del servicio público	Inscrito	El trámite se realiza de forma presencial en la oficina de atención al cliente	Habilitar medios adicionales para solicitar el restablecimiento del servicio vía telefónica o por correo electrónico	Ampliar los medios para realizar el trámite. Más opciones.	Tecnologica	Validación de datos a través de medios tecnológicos	13/03/2018	31/12/2018	Subgerencia Comercial	Si	Respondió	Pregunta	Observación
													Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	No se elaboro un plan formal para la racionalización del trámite. S nueva vigencia, la importancia del plan detallado que asegure y sc racionalización.
													Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se habilitó la línea 116 así como la responsabilidad por la oportun solicitudes por correo electrónico, lograndose la oportuna radic solicitudes.
													Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se evidencia.
													Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	No se remitieron soportes
													Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si, es efectivo
													Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	No, se recomendará esta actividad dentro del Informe del Evalua requiere hacer esta medición de forma concertada comercial/op
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	47401	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	La solicitud el trámite es presencial en la oficina de atención al cliente. Es el único medio.	Habilitar a través de la página web institucional la opción de consultar y descargar la factura del servicio público domiciliario	Para el ciudadano el beneficio es evitar el desplazamiento hasta la oficina de atención al cliente para el duplicado del recibo. Economía	Tecnologica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos	19/03/2018	31/12/2018	Profesional III - Sistemas	Si	Respondió	Pregunta	Observación
													Si	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	No se elaboro un plan formal para la racionalización del trámite. S nueva vigencia, la importancia del plan detallado que asegure y sc racionalización.
													Si	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Parcialmente, se requiere aplazar plazos de implementación por c
													Si	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se evidencia.
													Si	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	No, hasta tanto se cierre la racionalización y se de inicio a la impl
													Si	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	No en la vigencia 2018
													Si	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	No, se recomendará esta actividad dentro del Informe del Evalua solicitar ampliar plazo de la accion de racionalización propuesta i terminar en la vigencia 2019.

Consolidado de evaluación de Control Interno a las Estrategias de racionalización de trámites no implementadas vigencia 2018 (14 de enero d

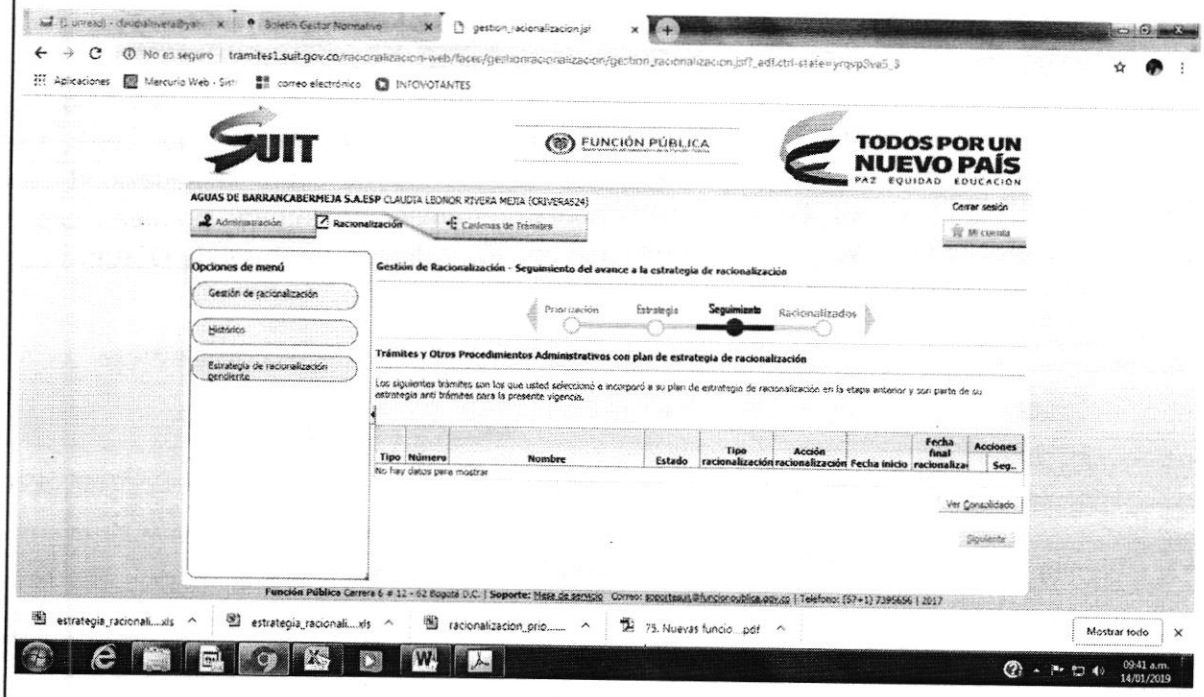
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	**Número**	**Nombre**	**Estado**	**Seguimiento jefe control interno**	**Observaciones/Recomendaciones**		
Plantilla Único - Hijo	38534	Restablecimiento del servicio público	Inscrito	Si	**Respondió**	**Pregunta**	**Observación**
					SI	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	No se elaboro un plan formal para la racionalización del trámite. Se recom nueva vigencia, la importancia del plan detallado que asegure y soporte co racionalización.
					SI	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se habilitó la linea 116 así como la responsabilidad por la oportuna notifica solicitudes por correo electrónico, lograndose la oportuna radicación y ge solicitudes.
					SI	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se evidencia.
					SI	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	No se remitieron soportes
					SI	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si, es efectivo
					SI	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	No, se recomendará esta actividad dentro del Informe del Evaluación del F requiere hacer esta medición de forma concertada comercial/operaciones
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	47401	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	Si	**Respondió**	**Pregunta**	**Observación**
					SI	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	No se elaboro un plan formal para la racionalización del trámite. Se recom nueva vigencia, la importancia del plan detallado que asegure y soporte co racionalización.
					SI	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Parcialmente, se requiere aplazar plazos de implementación por dificultade
					SI	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se evidencia.
					SI	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	No, hasta tanto se cierre la racionalización y se de inicio a la implementaci
					SI	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	No en la vigencia 2018
					SI	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	No, se recomendará esta actividad dentro del Informe del Evaluación del F solicitar ampliar plazo de la accion de racionalización propuesta inicialmet terminar en la vigencia 2019.

Pantallazos soporte, en la consulta al 14 de Enero de 2019:



No hay datos para mostrar

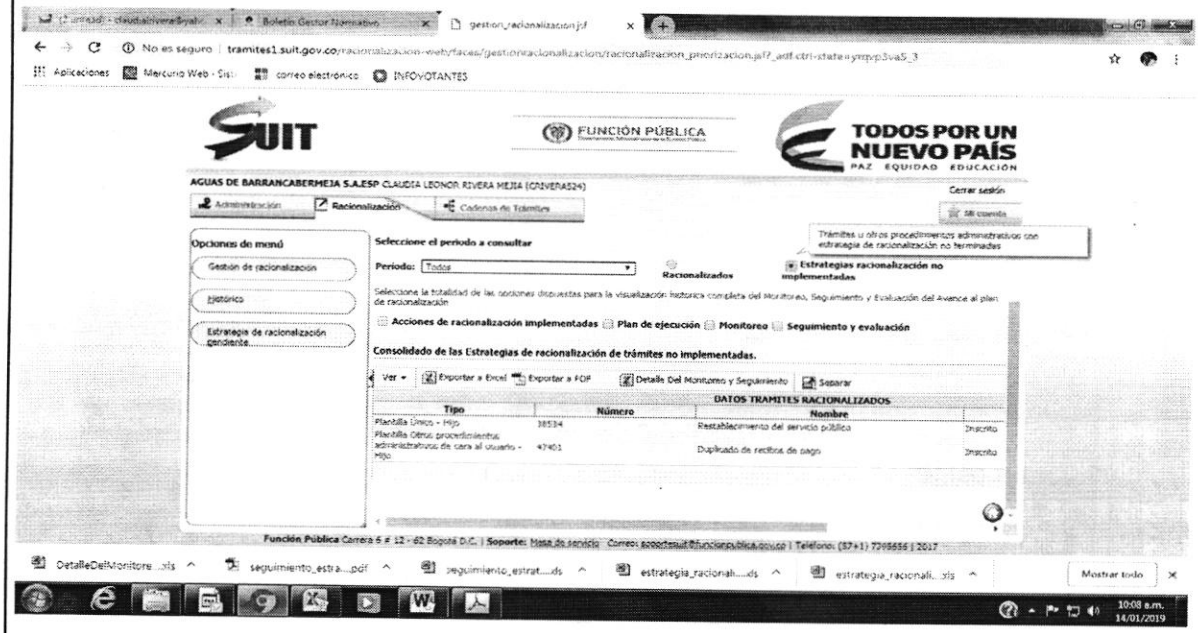
Monitoreo



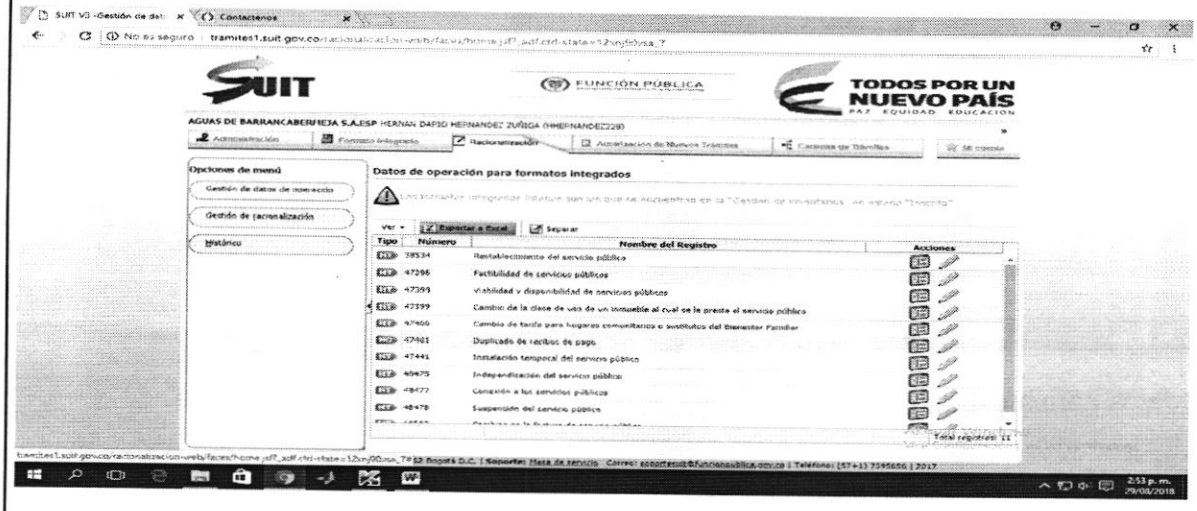
No hay datos para mostrar

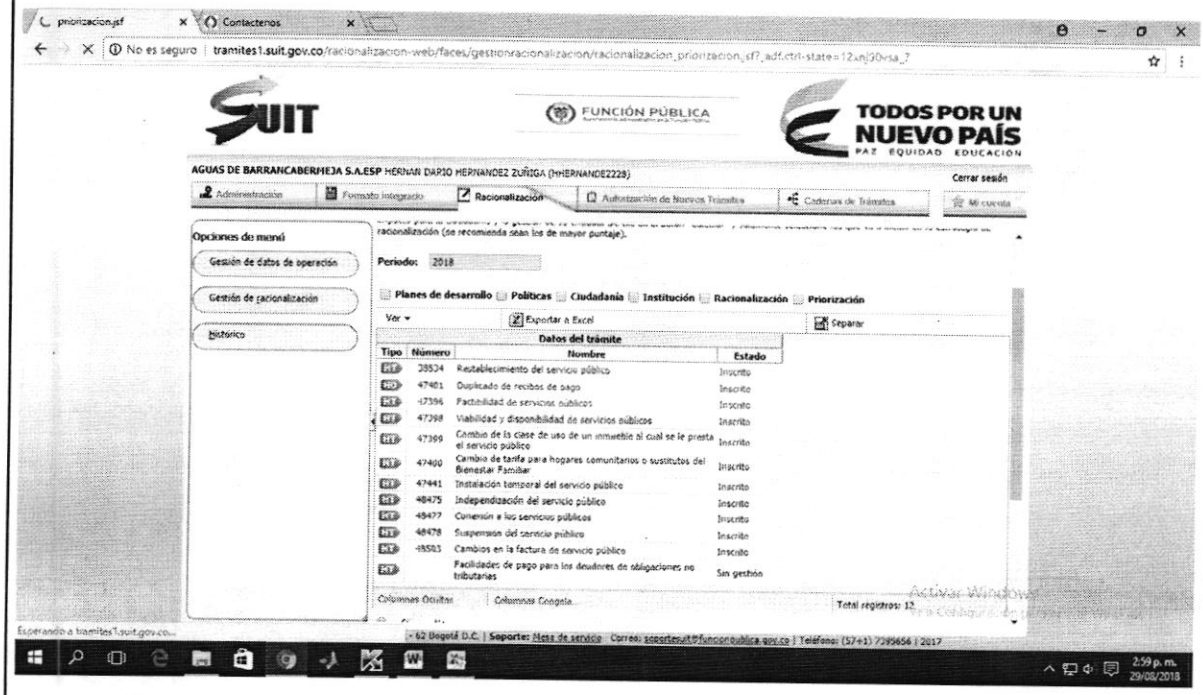
Seguimiento y Evaluación

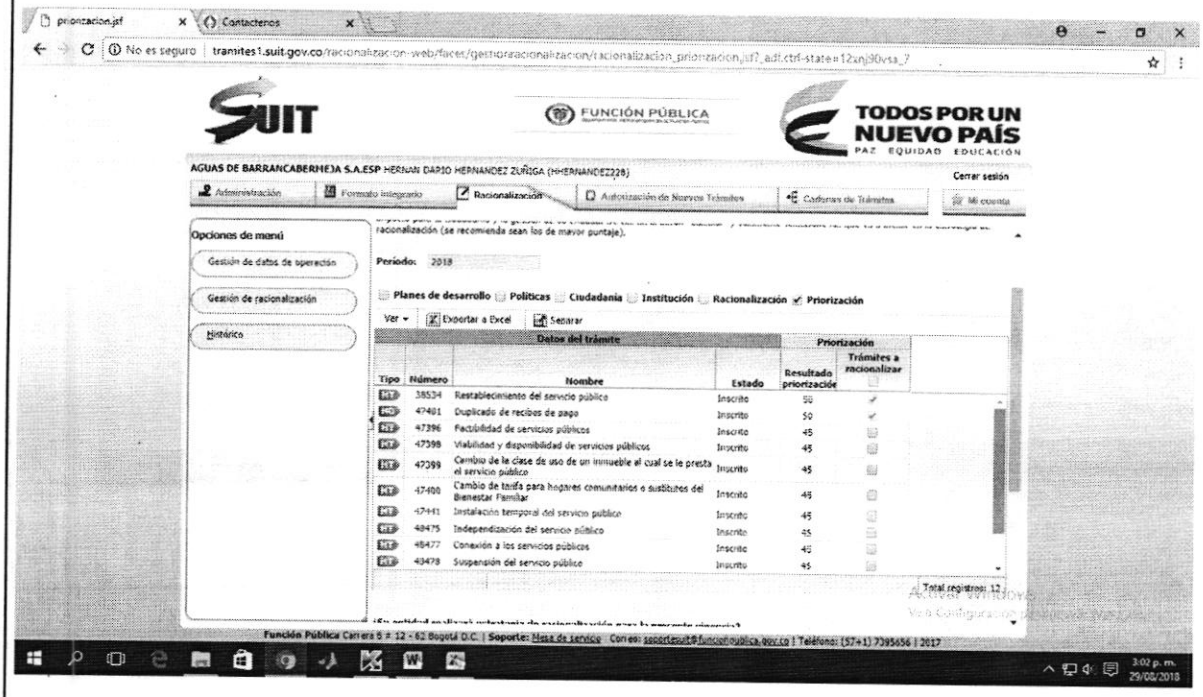
Sin datos, la responsabilidad designada al jefe de la Unidad de Control de gestión, no permite el registro en web, sin embargo exportado el Excel, se consigna el seguimiento, se solicita soporte a la función pública y se comunica de la situación a la dirección de Planeación, responsable del monitoreo, actividad que es requisito previo para el cargue del seguimiento y evaluación.

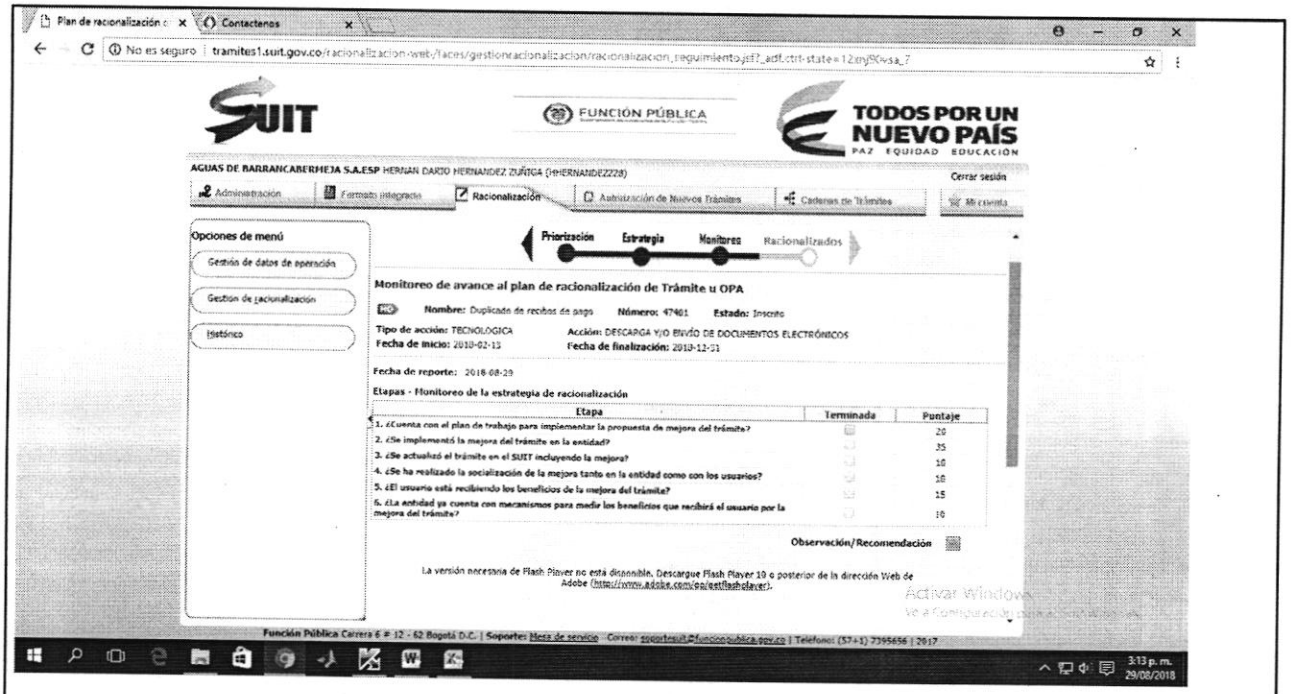


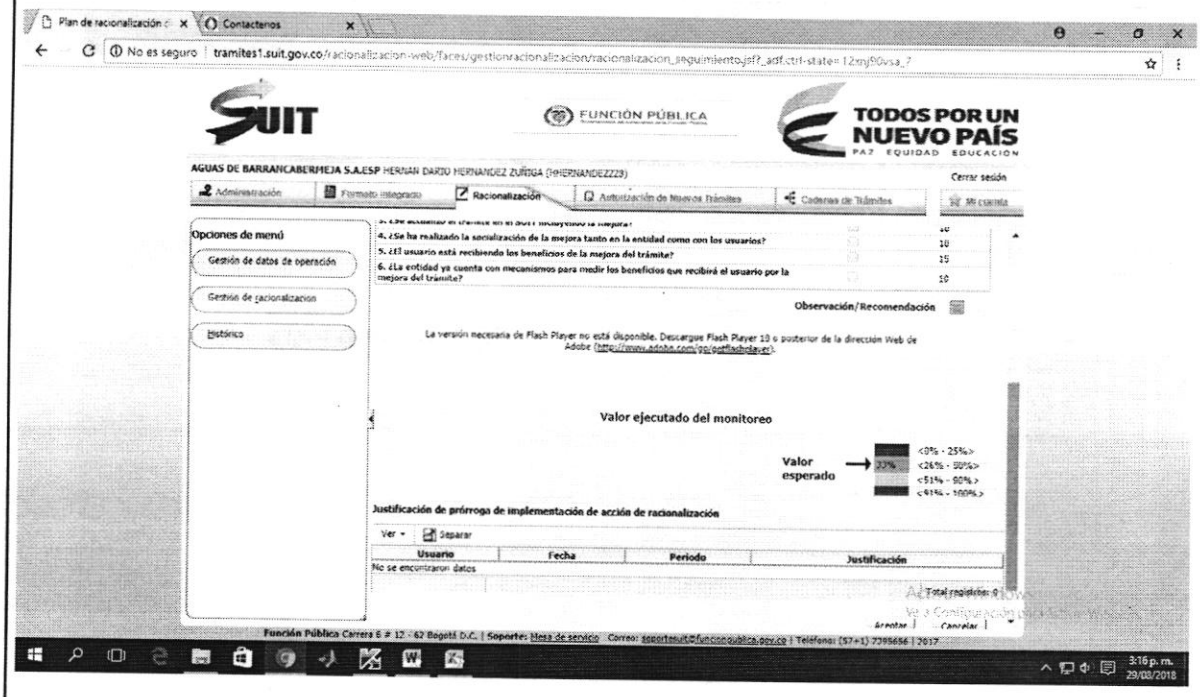
En la Vigencia, una vez conocido el rol de Planeación y Control Interno, capacitados por la Función Publica el 28 de agosto de 2018 y asignados usuarios, se asumen los roles, se realizan las consultas y se realiza la observación de control interno sobre la necesidad del monitoreo de planeación y se registra en el componente de trámites del informe pormenorizado del segundo cuatrimestre de la vigencia, se presentan los **Pantallazos del mes de Octubre de 2018**

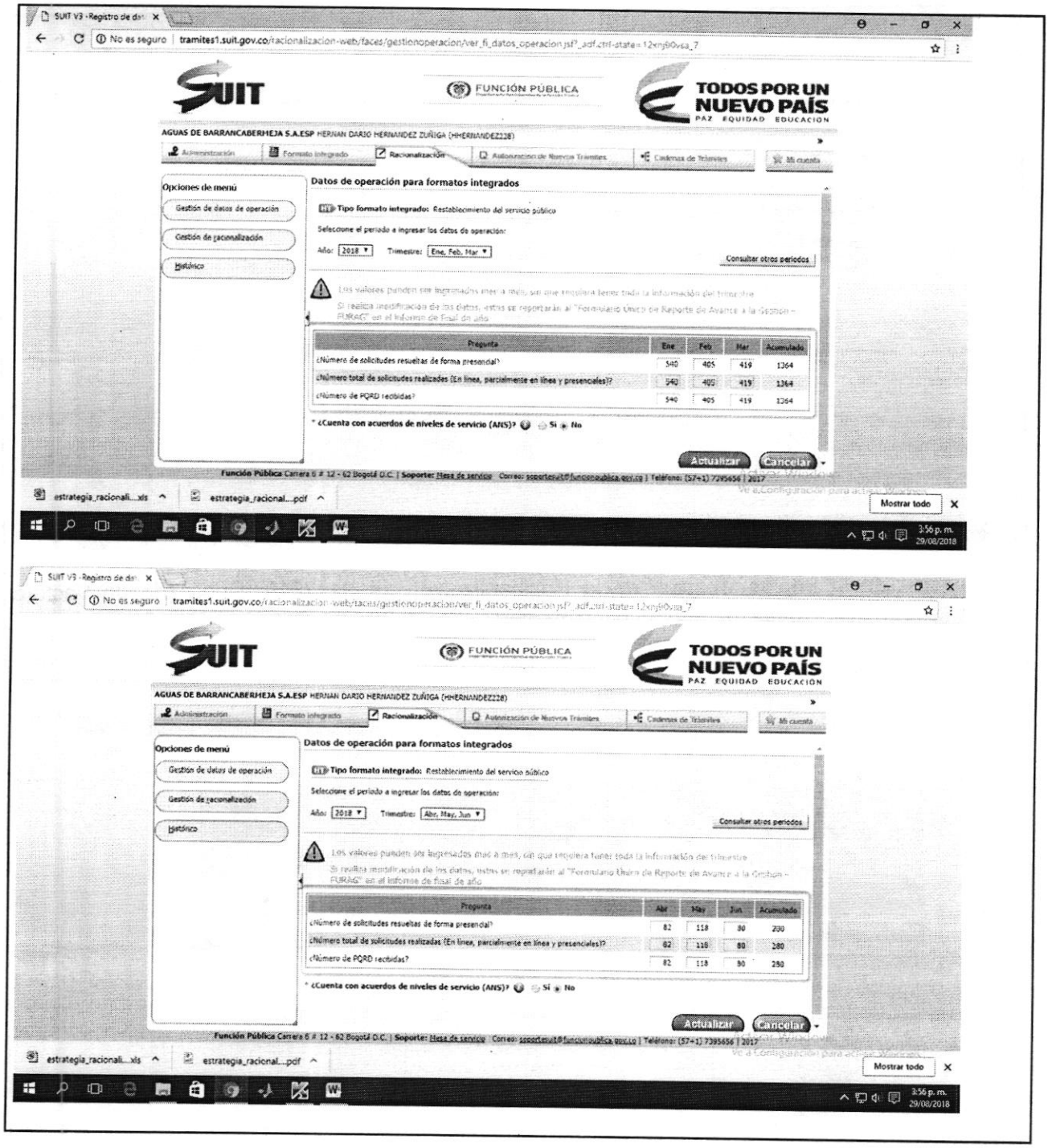


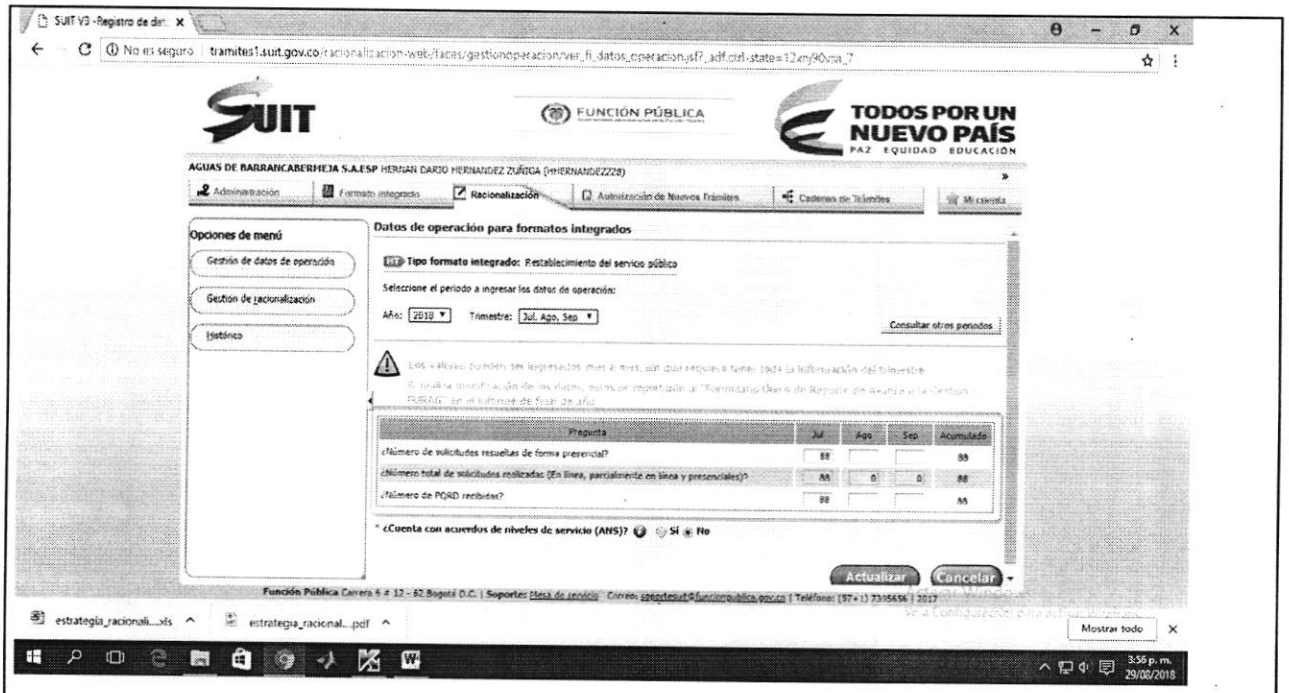

priorizacion.jsf
Contactenos
No es seguro | tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/racionalizacion_priorizacion.jsf?_adf.ctrl-state=12xnj30vsa_7
SUIT
FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.ESP HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA (HHERNANDEZ228)
Cerrar sesión
Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta
Opciones de menú
Gestión de datos de operación
Gestión de racionalización
Histórico
racionalización (se recomienda sean los de mayor puntaje).
Periodo: 2018
Planes de desarrollo
Políticas
Ciudadanía
Institución
Racionalización
Priorización
Ver
Exportar a Excel
Separar
Datos del trámite
Tipo
Número
Nombre
Estado
RT 38534 Restablecimiento del servicio público Inscrito
RD 47401 Duplicado de recibos de pago Inscrito
RT 47396 Factibilidad de servicios públicos Inscrito
RT 47398 Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos Inscrito
RT 47399 Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público Inscrito
RT 47400 Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar Inscrito
RT 47441 Instalación temporal del servicio público Inscrito
RT 48475 Independización del servicio público Inscrito
RT 48477 Conexión a los servicios públicos Inscrito
RT 48478 Suspensión del servicio público Inscrito
RT 48503 Cambios en la factura de servicio público Inscrito
RT Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias Sin gestión
Columnas Ocultas
Columnas Congela...
Total registros: 12
Esperando a tramites1.suit.gov.co...
- 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soportesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017
2:59 p. m.
29/08/2018


priorizacion.jsf
Contactenos
No es seguro | tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/racionalizacion_priorizacion.jsf?_adf.ctrl-state=12xnj30vsa_7
SUIT
FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.ESP HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA (HHERNANDEZ228)
Cerrar sesión
Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta
Opciones de menú
Gestión de datos de operación
Gestión de racionalización
Histórico
racionalización (se recomienda sean los de mayor puntaje).
Periodo: 2018
Planes de desarrollo
Políticas
Ciudadanía
Institución
Racionalización
Priorización
Ver
Exportar a Excel
Separar
Datos del trámite
Priorización
Tipo
Número
Nombre
Estado
Resultado priorización
Trámites a racionalizar
RT 38534 Restablecimiento del servicio público Inscrito 50
RD 47401 Duplicado de recibos de pago Inscrito 50
RT 47396 Factibilidad de servicios públicos Inscrito 45
RT 47398 Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos Inscrito 45
RT 47399 Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público Inscrito 45
RT 47400 Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar Inscrito 45
RT 47441 Instalación temporal del servicio público Inscrito 45
RT 48475 Independización del servicio público Inscrito 45
RT 48477 Conexión a los servicios públicos Inscrito 45
RT 48478 Suspensión del servicio público Inscrito 45
Total registros: 12
Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soportesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017
3:02 p. m.
29/08/2018


Plan de racionalización c
Contactenos
No es seguro | tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/racionalizacion_seguimiento.jsf?_adf.ctrl-state=12xnj90vsa_7
SUIT
FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.ESP HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA (HHERNANDEZZ28)
Cerrar sesión
Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta
Opciones de menú
Gestión de datos de operación
Gestion de racionalizacion
Histórico
Priorización
Estrategia
Monitoreo
Racionalizados
Monitoreo de avance al plan de racionalización de Trámite u OPA
NO
Nombre: Duplicado de recibos de pago
Número: 47401
Estado: Inscrito
Tipo de acción: TECNOLOGICA
Acción: DESCARGA Y/O ENVÍO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS
Fecha de inicio: 2018-02-15
Fecha de finalización: 2018-12-31
Fecha de reporte: 2018-08-29
Etapas - Monitoreo de la estrategia de racionalización
Etapa
Terminada
Puntaje
1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?
20
2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?
35
3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?
10
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?
10
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
15
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?
10
Observación/Recomendación
La versión necesaria de Flash Player no está disponible. Descargue Flash Player 10 o posterior de la dirección Web de Adobe (http://www.adobe.com/go/getflashplayer).
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soportesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017
3:13 p. m.
29/08/2018

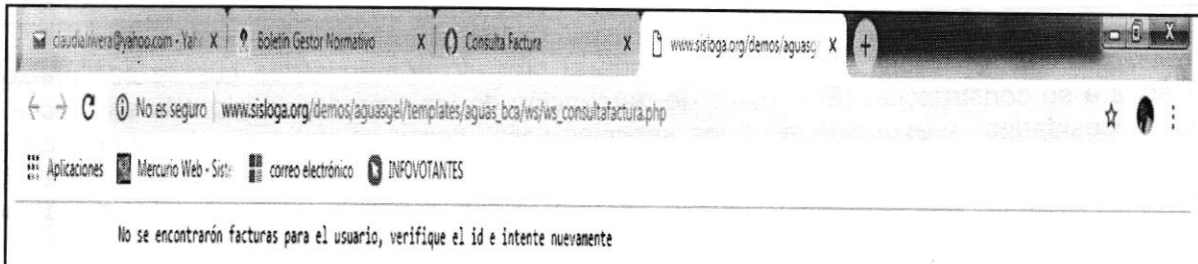

Plan de racionalización c
Contactenos
No es seguro | tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionracionalizacion/racionalizacion_seguimiento.jsf?_adf.ctrl-state=12xnj90vsa_7
SUIT
FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.ESP HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA (HHERNANDEZZ28)
Cerrar sesión
Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta
Opciones de menú
Gestión de datos de operación
Gestion de racionalizacion
Histórico
4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?
10
5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?
15
6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?
10
Observación/Recomendación
La versión necesaria de Flash Player no está disponible. Descargue Flash Player 10 o posterior de la dirección Web de Adobe (http://www.adobe.com/go/getflashplayer).
Valor ejecutado del monitoreo
Valor esperado
33%
<0% - 25%>
<26% - 50%>
<51% - 90%>
<91% - 100%>
Justificación de prórroga de implementación de acción de racionalización
Ver
Separar
Usuario
Fecha
Periodo
Justificación
No se encontraron datos
Total registros: 0
Aceptar
Cancelar
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.
Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soportesuit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017
3:16 p. m.
29/08/2018


SUIT V3 - Registro de dat
No es seguro | tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionoperacion/ver_fi_datos_operacion.jsf?_adf.ctrl-state=12xnyb0vsa_7
SUIT
FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.ESP HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA (HHERNANDEZ228)
Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta
Opciones de menú
Gestión de datos de operación
Gestión de racionalización
Histórico
Datos de operación para formatos integrados
Tipo formato integrado: Restablecimiento del servicio público
Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:
Año: 2018
Trimestre: Ene, Feb, Mar
Consultar otros periodos
Pregunta
Ene
Feb
Mar
Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?
540
405
419
1364
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?
540
405
419
1364
¿Número de PQRD recibidas?
540
405
419
1364
* ¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)? Si No
Actualizar
Cancelar
Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soporte.suit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017
estrategia_racionali....xls
estrategia_racional....pdf
Mostrar todo
3:56 p. m.
29/08/2018
SUIT V3 - Registro de dat
No es seguro | tramites1.suit.gov.co/racionalizacion-web/faces/gestionoperacion/ver_fi_datos_operacion.jsf?_adf.ctrl-state=12xnyb0vsa_7
SUIT
FUNCIÓN PÚBLICA
TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A.ESP HERNAN DARIO HERNANDEZ ZUÑIGA (HHERNANDEZ228)
Administración
Formato integrado
Racionalización
Autorización de Nuevos Trámites
Cadenas de Trámites
Mi cuenta
Opciones de menú
Gestión de datos de operación
Gestión de racionalización
Histórico
Datos de operación para formatos integrados
Tipo formato integrado: Restablecimiento del servicio público
Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:
Año: 2018
Trimestre: Abr, May, Jun
Consultar otros periodos
Pregunta
Abr
May
Jun
Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?
82
118
80
280
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?
82
118
80
280
¿Número de PQRD recibidas?
82
118
80
280
* ¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)? Si No
Actualizar
Cancelar
Función Pública Carrera 6 # 12 - 62 Bogotá D.C. | Soporte: Mesa de servicio Correo: soporte.suit@funcionpublica.gov.co | Teléfono: (57+1) 7395656 | 2017
estrategia_racionali....xls
estrategia_racional....pdf
Mostrar todo
3:56 p. m.
29/08/2018



Verificación de la Implementación de la Racionalización 14 01 2019: Duplicado de Factura desde la web institucional, estado no implementado.

No reporta duplicado de factura: 016319



De los ID No 01039, No 058242, No 010644 y No 012811, reporta consumos del mes de enero de 2018, la fecha de expedición de factura es de Diciembre de 2018 y todos los datos de valores y sumatorias son incoherentes (se anexa soporte en medio magnético), se reporta a Sistemas, Subgerente Comercial.

Del segundo trámite racionalizado, se requieren los soportes documentales respectivos.

Es importante hacer claridad, como lo enuncio la capacitadora de la función pública en Agosto de 2018, que si en el aplicativo no se puede registrar el estado final de racionalización del trámite, este aplicativo alimenta directamente el resultado de trámites del FURAG vigencia 2018, para un resultado de no cumplido.

Nota: de lograrse soporte del sistema que permita el registro del Monitoreo, Seguimiento y Evaluación, así como el aporte de evidencias de los responsables, antes del 18 de enero de 2019, como lo estipula el documento publicado por el DAFP, esta información, será incluida en el componente de trámites del Informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del IV trimestre que será publicado el día 21 de enero de 2019.

Como soporte de éste componente se anexa:
Un (1) folio Impreso: Consolidado de Evaluación del Control Interno a las estrategias de racionalización de trámites vigencia 2018.
Dos (3) folios impresos de : Informe de Recomendaciones a la Resolución de Trámites 2019

c. Rendición de Cuentas: 95%

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.
Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas.
Se recomienda documentar las formas de rendición de cuentas y asegurar cronograma al inicio de la vigencia para contar con los insumos de la medición trimestral de los avances en la gestión.

d. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 89%

El proceso de talento humano 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.

Se realizó la caracterización de usuarios desde el proceso comercial, se cuenta con anexos asociados a su construcción (Encuestas 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 análisis) pendiente divulgación de resultados tanto a usuarios internos como externos.

En cuanto a la implementación de nuevos canales de atención, se encuentra en implementación 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. Se logró racionalización del trámite Restablecimiento del servicio público, mediante la habilitación de la línea 116 así como la responsabilidad por la oportuna notificación de solicitudes por correo electrónico, lográndose la oportuna radicación y gestión de las solicitudes.

Respecto a los protocolos de servicio al ciudadano la empresa ya cuenta con un Manual de Protocolo de atención al usuario, socializados, se recomienda en la próxima vigencia se evidencie el seguimiento a la implementación del Manual acorde con su contenido.

Se recomienda fortalecer la gestión de capacitación en atención al ciudadano, aprovechando los medios virtuales disponibles.

e. Mecanismos para la Transparencia Acceso a la Información. 100%

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.

Hasta el momento es el componente que arroja el mayor resultado con 100 de cumplimiento, 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 anual arroja un 88% .
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 que también presenta un buen avance es el de mecanismo para la transparencia y acceso a la información con un avance del 100%.
4. 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.

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 y evidencias 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, de igual forma se aprobó la propuesta de realizar monitoreo y evaluación conjunta Dirección de Planeación y Control de Gestión.
2. Asegurar el registro en el SUIT del monitoreo y evaluación a la gestión de trámites.
3. Se reitera a los responsables de las acciones y líderes de procesos, asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos, con el objeto de aumentar el nivel de cumplimiento obtenido en la vigencia

Anexo: Ocho (8) folios.
C.C Miembros Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Elaboró
MAYRA HERNÁNDEZ

Revisa, Consolida y Aprueba
CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJÍA

Evaluación de la Unidad de Contol de Gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2018

Objetivo Institucional	Plan Institucional	Componente	Actividad	Responsable	Avance % en Tiempo	Avance % en Actividad	Evidencias	Oportunidad de Mejora o Recomendaciones	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1. Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos Institucional (riesgos de proceso y de corrupción)	Líderes de Procesos	100%	83%	Monitoreo Octubre a Diciembre Mapa de Riesgos Institucional 2018 - Anual	Se recomienda hacer el monitoreo exclusivo para los riesgos de corrupción asi como las recomendaciones de mejoramiento asociadas a la efectividad de la implementación de los controles.	83
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	2. Racionalización de trámites	Revisión de trámites y/o otros procedimientos administrativos. Actualización de trámites en el SUIT.	Líderes de Procesos	100%	80%	Se adjunta pantallazo SUIT Resolución actualización de trámites	**Recomendación:** Se requiere el ajuste del proyecto de las resolución de tramites según las las recomendaciones de Control de Gestión	73
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	2. Racionalización de trámites	Implementar estrategias de racionalización de trámites.	Líderes de Procesos	100%	60%	Estrategia trámite "Restablecimiento del servicio público" implementada, en estado de revisión en el SUIT. Pendiente estrategia del trámite "Duplicado recibo de pago" que se encuentra en migración para la actualización, se adjunta pantallazo como quedará en la página.	**Recomendación:** Contactar con los administrodores de las pagina de tramites SUIT para de los resultados del los ejercicios de racionalización de tramites de 2018. Acoger la recomendación de control de gestión para la resolución de adopción de Inventario de tramites de la vigencia 2019 y las recomendación para la racionalización de tramites acorde con el informe remitido. Se requiere la validación de tramites (socialización de resultados) en el Comite Institucion de Gestión y Desempeño. Capacictar los responsables operativos de la elaboración del Plan para la elaboración de Plan y efectuar el Monitoreo Trimestal	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	2. Racionalización de trámites	Mantener actualizado el SUIT.	Profesional III - Sistemas de Gestión Profesional III – Atención al cliente	100%	78%	Se anexan reportes de la pagina SUIT.	Recomendación: Acoger las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control (Racionalización de Tramites - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano).	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	3. 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.	Profesional I – Comunicaciones Profesional RSE Líderes de Proceso	100%	80%	Evidencias de actividades de diálogo y rendición de cuentas con líderes y ciudadanos en general	**Recomendación:** Documentar para Aguas de Barancabermeja SA ESP las Estrategias de Rendición de Cuentas implementadas, asegurando que desde el inicio de la vigencia se elobore el cronograma con el objeto de facilitar el monitoreo y su implementación.	95
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	3. Rendición de cuentas	Mantener actualizada la información que se divulga a través de la página web de la entidad.	Líderes de Procesos Profesional III – Sistemas	100%	100%	Labor permanente. Se adjunta pantallazo	Meta Cumplida. **Recomendación:** Mejorar la interacción con el ciudadano.	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	3. Rendición de cuentas	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.	Director de Planeación Empresarial Profesional RSE	100%	100%	Se adjuntan evidencias de dos espacios instiucionales de formación rendición de cuentas	Meta Cumplida	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	3. Rendición de cuentas	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Líderes de Procesos	100%	100%	Se entrega documentación de la realización de la audiencia de rendición de cuentas. 1. Invitaciones 2. Presentación 3. Acta de asistencia 4. Tabulación y encuestas	Meta Cumplida	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar campañas de socialización de los valores corporativos de la empresa (2/año)	Subgerente Administrativo y Financiero	100%	100%	Se adjunta informe Campaña de Valores Corporativos Socializaciónd del Codigo de Integridad.	Meta Cumplida.	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar la caracterización de los usuarios de la empresa	Subgerente Comercial y Profesionales del Area	100%	100%	Informe de acuerdo a guía DAFP-DNP/ Se adjunta caracterización	Meta Cumplida: **Recomendación:** Se recomienda socializar los resultados en un espacio institucional y dar a conocer el producto final a los jefes de area y publicarse en la pagina web de la entidad.	

Evaluación de la Unidad de Contol de Gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2018

Objetivo Institucional	Plan Institucional	Componente	Actividad	Responsable	Avance % en Tiempo	Avance % en Actividad	Evidencias	Oportunidad de Mejora o Recomendaciones
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar cuatrimestralmente evaluación de de la percepción de los usuarios frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.	Subgerente Comercial y Profesionales del Area	100%	100%	Tres informes	Meta Cumplida.
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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	Subgerente Administrativo y Financiero	100%	100%	Se adjuntan evidencias de la encuesta realizada y soportes.	Meta Cumplida. Recomendación: Socializar resultados en espacio institucional.
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Divulgar a los usuarios, las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los usuarios.	Subgerente Comercial y Profesionales del Area	100%	80%	Se anexa evidencia de la divulgación	**Recomendación:** Divulgar todas las estrategias de atención al ciudadano disponibles en le Empresa.
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Evaluar la posibilidad de implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Subgerente Comercial y Profesionales del Area	100%	100%	Como mejora a los canales de atención, se actualizó trámite para el restablecimiento del servicio público, a través de la línea 116, sin la necesidad de solicitarse de forma presencial. Así mismo, existen otros canales a través de correo electrónico, portal web para la atención ciudadana. Así mismo, en proceso de implementación la consulta de la factura en línea.	Meta Cumplida.
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar protocolos de servicio al ciudadano, en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Subgerente Comercial y Profesionales del Area	100%	100%	Se anexa evidencia(correos- actas socialización)	Meta Cumplida
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar autodiagnóstico y mejoramiento de los espacios físicos	Subgerente Comercial y Profesionales del Area	100%	100%	Se adjunta informe de resultados.	Meta Cumplida.
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Establecer lineamientos para un servicio accesible e incluyente (ciudadanos en situación de discapacidad auditiva, visual y motora).	Subgerente Comercial y Profesionales del Area	100%	100%	Se anexa manual protocolos de atención	Meta Cumplida.
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Subgerente Administrativo y Financiero	100%	100%	Se adjunta Plan de Capacitación	Meta Cumplida.
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Implementar la política de protección de datos personales.	Subgerente Administrativo y Financiero Profesional III - Sistemas	100%	0%	Sin evidencias	Meta sin cumplir. Se traslada para la vigencia 2019.

Evaluación de la Unidad de Contol de Gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2018

Objetivo Institucional	Plan Institucional	Componente	Actividad	Responsable	Avance % en Tiempo	Avance % en Actividad	Evidencias	Oportunidad de Mejora o Recomendaciones	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5. Mecanismos 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.	Lideres de Procesos Profesional III – Sistemas	100%	100%	Labor permanente. Se adjunta pantallazo	Meta Cumplida. Recomendación: Asegurar la disponibilidad del contenido del 100% de las resoluciones internas	100
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Mantener actualizada la Cartelera Institucional	Profesional I – Comunicaciones	100%	100%	Evidencia fotografica	Meta Cumplida	
1. Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	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.	Profesional III - Informatica.	100%	100%	Se anexa REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN / INDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA O RESERVADA / ESQUEMA DE PUBLICACIÓN.	Meta Cumplida	
1. Otras Iniciativas	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	6. Otras Iniciativas					Se encuentra publocado en la página	Meta Cumplida. Se recomienda la presentación del estado de estos registros, para determinar estado y necesidad de actualización	

AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.
NIt. 900.045.489-1

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL (Corrupción)

VIGENCIA ANUAL 2018

	PROCESO	RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
1	GESTION ESTRATEGICA	Modificar estudios, modelos, cálculos o conceptos que se realicen de forma intencional para favorecer intereses diferentes a los de la empresa o usuarios	Alto	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	97	1. En el primer semestre se realizó campaña de valores. Para el segundo semestre, mediante acta de asamblea de accionistas No. 104 del 18 de julio de 2018, se aprobó el Código de Integridad de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., y el 19 de julio de 2018, se socializó el Código a todos los trabajadores de la empresa. 2. Documentación de procesos disponible - Ver carpeta SIG--MIPG. Como no se planteo cuantificable, recomendar que las acciones sean medibles.100% 3. Base de datos Resolucion No. 144 de 2018. Compromisos pendientes de documentación en la vigencia. 90% 4. Las especificaciones Tecnicas de Construcción de Acueducto y Alcantarillado se actualizaron y fueron aprobadas en el Comité Tecnico Institucional No. 3 de 2018. Evidencias: Especificaciones Tecnicas de Construcción - Resolución No. 144 del 29 de Mayo de 2018. Asegurar acciones medibles.
2	GESTION ESTRATEGICA	Incumplimiento en la ejecución de proyectos en términos de calidad, tiempo y uso eficiente de los recursos.	Alto	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	100	1. En el primer semestre se realizó campaña de valores. Para el segundo semestre, mediante acta de asamblea de accionistas No. 104 del 18 de julio de 2018, se aprobó el Código de Integridad de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., y el 19 de julio de 2018, se socializó el Código a todos los trabajadores de la empresa. 100% 2.2. Documentación de procesos disponible - Ver carpeta SIG--MIPG. Como no se planteo cuantificable, recomendar que las acciones sean medibles.100%
3	GESTION COMERCIAL	Omisión en la asignación de órdenes de suspensión o cortes del servicio, para favorecer al usuario y/o trabajador que realiza y asigna la orden.	Alto	1. Rotación de personal. 2. Capacitación ética, deberes, derechos. Una capacitación por semestre. 3. Implementar Manual de suspensiones.	Subgerente Comercial	83	1. Se adjunta cronograma de rotación 100%. 2. Acta de Capacitación dictada en el mes de mayo de 2018. 3. Acta CICCI No.18 aprobaciòn Manual suspensiones, em Diciembre para implementar en la vigencia 2019
4	GESTION COMERCIAL	Manipulación indebida del sistema de información comercial para favorecer intereses particulares	Moderado	1. Informe semestral de novedades del sistema.	Profesional III - Educación al cliente	50	Se anexa informe hasta diciembre, pero según los resultados de auditoria interna no se evidencian controles asociados a restricciones, perfiles y documentación. 50%
5	GESTION ACUEDUCTO	No ejecutar los proyectos con las especificaciones técnicas contratadas	Alto	1. Capacitación a los supervisores.	Subgerente de Operaciones	80	Se realizó ajuste a los formatos y documentos que conforman el manual de Supervisión e Interventorias (Dirección de Comité Técnico) y se capacitó en el tema. Verificados los expedientes en la Unidad de Control de gestió no se evidencia efectividad de las suervisión en parte de los expedientes revisados.
6	GESTION ACUEDUCTO	Viabilizar la disponibilidad del servicio de acueducto para favorecer indebidamente a particulares	Moderada	Verificar el cumplimiento de requisitos para la generación de la factibilidad y/o disponbilidad del servicio de acueducto.	Profesional III Redes	100	Se adoptó mediante resolución No.375 del 28/12/2018 el reglamento de Urbanizadores y Constructores

	PROCESO	RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
7	GESTION ACUEDUCTO	Manipulación indebida de los procesos operativos de potabilización y distribución de agua potable por personal interno o externo	Alto	1. Capacitación a personal operativo. 2. Inducción y reinducción al personal. 3. Solicitar reubicación de personal ajeno al proceso.	Subgerente de Operaciones	53	1. Se desarrollaron actividades de formacion en el diligenciamiento de los formatos de controles operativos, se adjunta copia del acta de reunión. Así mismo, se realizó capacitacion del nuevo proceso de dosificación de cal. 80% Se evidencian situaciones con la calidad del agua que no evidencian efectividad al 100%, califica 80%. 2. Inducción al 100% personal nuevo, pendiente fortalecer reinducción documentada y con base en las funciones del cargo, las actividades y los inventarios documentales 80% 3. Sin evidencia. 0%
8	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	Manejo Presupuestal No Procedente	Alto	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	90	1. Se recibe asesoria y capacitación permanente por parte de consultas externas. 80% Fortalecer capacitación formal a traves de la virtualización 2. Cumple y se anexan soportes 100
9	GESTION DE INVENTARIOS	Pérdida de bienes por daño,hurto o extravío	Alto	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	93	1.Formato GIN-FR-009 versión 02, diligenciado por un supervisor y con las respectivas firmas. El modulo de activos quedó funcional, se actulizó nuevamente con los códigos contables solicitados por la Unidad Financiera. **100%** 2. Se soporta capacitación Gestión de Inventarios de fecha marzo 20 de 2018 con acta de asistencia. **100%** 3.Cumple. Pendiente fortalecimiento de alimentación de información y creación de bodegas para cargue desde la generación de los datos. **80%**
10	GESTION DOCUMENTAL	Deterioro o pérdida del archivo documental.	Moderado	Realizar limpieza trimestral general del archivo periódicamente.	Técnico Gestión Documental	80	Se adjunta cronograma como soporte a la labor realizada frente a los cambios de unidades documentales, limpieza de estantes, adecuacion de estantes, prestamo de documentos para consulta, organización de documentacion prestada para consulta, digitar cada uno de los documentos dentro de cada carpeta del archivo central (inventario Documental), no se evidencian regsitros del cumplimiento.
11	GESTION INFORMATICA	Vulnerabilidad de los sistemas de información y comunicación	Alto	Actualización e implementación del Plan de seguridad informática. Informe anual de diagnóstico de los sistemas de información de la empresa, evidenciando fortalezas y debilidades operativas. Administrar y controlar semestralmente de los usuarios de los sistemas de información	Profesional III - Sistemas	80	1.No se cuenta con un plan de seguridad Informatica, se adjunta manual de Seguridad Informatica que debe actualizarse como propuesta. 20% 2. No se adjunta informe anual que plasme un diagnóstico de los sistemas de información de la empresa. Se adjuta 100%. 3. Procedimiento de asignación de permisos: Archivo en Excel. **80%**
12	SECRETARIA GENERAL Y GESTION JURIDICA	Pérdida de recursos de la empresa - gestión de cobro coactivo	Moderado	1. Depuración de los procesos de jurisdicción coactiva. Informe semestral.	Profesionales Jurisdicción Coactiva	80	1. Los procesos remitidos por comercial, desde 2012 son los mismos, se hace un informe para la auditoria y una hoja a noviembre de 2018. No hay evaluación de efecividad de la gestión coactiva del proceso ni retroalimentación al proceso comercial ni al comité de cartera.

	PROCESO	RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	% AVANCE VALIDADO CONTROL GESTIÓN	OBSERVACIONES CONTROL DE GESTIÓN
13	SECRETARIA GENERAL Y GESTION JURIDICA	Dilatación de procesos	Moderado	Seguimiento periódico a los procesos en curso. Informe semestral.	Profesional II - Unidad Jurídica	90	Se adjuntandos informes procesos judciales, se realizaron recomendaciones de cuantificación de resultados para gestionar daño antijurídico.
14	CONTROL DE CALIDAD	Manipulación de los resultados de pruebas de laboratorio (insumos químicos, calidad del agua)	Alto	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	75	1 y 2 . Se adjunto el acta de confidencialidad, construida pero no aprobada por el SIG. Se adjunta formato de visitantes laboratorio el cual fue aprobado por el SIG, según código (CAA-FR-027). 50% 3. Se adjuntan registros 100%
15	CONTROL DE GESTION	Omisión de hallazgos relevantes asociados a corrupción.	Alto	1. Cumplimiento procedimiento y etapas de auditoria.	Jefe Unidad Control de Gestión	100	Cumple al corte, las actividades asociadas son el acompañamiento al levantamiento de acciones de mejora, seguimiento y cierre de acciones, asi como los registros del expediente de auditoria 2018.

Informe de Recomendaciones Resolución actualización de trámites de fecha 2019

15 de Enero de 2019

1. **Considerar complementar los considerandos de la propuesta de Resolución, tomando como guía la anterior resolución y teniendo en cuenta:**

1.1 Incluir trazabilidad normativa externa e interna vigente de trámites como lo enuncia la que deroga (Res 22-2017)

Externa

Ley 962 de 2005
Decreto 1151 de 2008
Decreto 019 de 2012
Decreto 2641 de 2012 y su anexo
Decreto 1081 de 2015. Artículo 2.1.1.2.1.6. *Publicación de los trámites y servicios que se adelantan ante los sujetos obligados.* Los sujetos obligados deben publicar en su sitio web oficial los trámites que se adelanten ante los mismos, señalando la norma que los sustenta, procedimientos, costos, formatos y formularios requeridos.
Para los sujetos obligados a inscribir sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos Administrativos (SUIT), de que trata la Ley 962 de 2005 y el Decreto ley 019 de 2012, dicho requisito se entenderá cumplido con la inscripción de los trámites en dicho sistema y la relación de los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces.
Resolución No 1099 de 2017
Guía de Racionalización de Trámites 2017

Interna

Res 362 de 2018 (que derogó la 149)
Res Interna 22 de 2017

1.2 Incluir como soporte de validación técnica del Comité de Trámites del contenido de la presente Resolución en el Comité pertinente (CIGyD)

En materia de Racionalización de Trámites

29. Realizar el inventario de los tramites y servicios de la entidad.
30. Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, del DAFP, los trámites y/o procedimientos administrativos de cara al ciudadano.
31. Proponer e implementar acciones de racionalización de trámites a través de un plan de acción anual.
32. Efectuar seguimiento al plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites.

2. **Revisar a la luz de la siguiente tabla, el inventario de trámites y los que se aprueban en la propuesta de resolución:**

Inventario de Trámites (Fuente documento entregado por el DAFP trámites obligatorios, *Aplica para TODAS las empresas de servicios públicos domiciliarios (Acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, aseo, gas combustible.)*

Tomando como fuente el listado de trámites obligatorios según el DAFP, se encuentran 15 trámites, revisada la página web del SUIT, se encuentran 12 trámites, 11 inscritos y 1 sin gestión así, y los enunciados en la Resolución de 2017 y el propuesto para 2019:

Análisis Inventario de Trámites SUIT VIG 2018. 15 Enero de 2019

	Trámites reportados por el DAFP como obligatorios para empresas de servicios públicos	Trámites inscritos en el SUIT Vig 2018		Tramites adoptados por Resolución Interna No 22 del 25 de enero de 2017	Tramites adoptados por Resolución Interna No xx del xx de enero de 2019
			Estado		
1	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	X	Inscrito	X	X
2	Factibilidad de servicios públicos	X	Inscrito	X	X
3	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)				
4	Suspensión del servicio público	X	Inscrito	X	X
5	Restablecimiento del servicio público	X	Inscrito	X	X
6	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	X	Inscrito	X	X
7	Instalación temporal del servicio público	X	Inscrito	X	X
8	Independización del servicio público	X	Inscrito	X	X
9	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	X	Inscrito	X	X
10	Cambio de tarifa de servicios públicos para hogares sustitutos				
11	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	X	Inscrito	X	X
12	Cambios en la factura de servicio público	X	Inscrito		
13	Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)				
14	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias	X	Sin gestión		X
15	Duplicado de los recibos de pago	X	Inscrito	X	X
	Cambios de nombre o razón social del Suscriptor o usuario			X	X
	Registro de Cambio de Medidor			X	X
	Revisión diseños hidráulicos-redes acueducto			X	X
	Revisión diseños hidráulicos-servicio alcantarillado			X	X

3. **Presentar al Comité Institucional de Gestión y desempeño, previo a la adopción del Acto administrativo en mención:**

Enunciar las fases de trámites y el estado en que se encuentran.

- **Inventario de Trámites y Priorización**: *Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar a pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario,*[10] *posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un* ***inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT***

Actividades a adelantar:

Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano –persona natural o jurídica–).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad[11]*. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT*[12]*.*

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:
Factores internos:

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite. - Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

- **Racionalización**: *es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.*

Actividades a adelantar:

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de información de Trámites y procedimientos, SUIT.

Eliminación: implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación, TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

- **Interoperabilidad**: *La definición de interoperabilidad se toma del documento marco de interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades"[13]. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o Ventanillas Únicas.*

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

4. **Acorde con lo definido en la Resolución No 1099 de 2017, artículo 5, numeral 5.1 se enuncia que se requiere la emisión del Acto administrativo de adopción del trámite y la manifestación del impacto regulatorio.** Se recomienda remitir a esta Unidad el impacto regulatorio y demas elementos que caracterizan el trámite, de igual forma la información del análisis del informe global con la evaluación de los ciudadanos y grupos de interés, frente al proyecto de acto administrativo, con el objeto de alimentar el componente de evaluación a la gestión de trámites del Informe de evaluación al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano que obligatoriamente reporta esta unidad.

5. Se hace necesaria la presentación de la gestión de trámites 2018 y la propuesta de trabajo 2019, en el Comité Institucional de Gestión y desempeño, en el rol que a dicho comité le asiste en el tema de trámites enunciado en el numeral 2 del presente informe.

Cordialmente;

Claudia Leonor Rivera Mejia
Jefe Unidad Control de Gestión

Con copia al Director de Planeación y profesional III de la Dirección de Planeación.

Consolidado de evaluación de Control Interno a las Estrategias de racionalización de trámites no implementadas vigencia 2018 (14 de enero de 2019)

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
Tipo	**Número**	**Nombre**	**Estado**	**Seguimiento jefe control interno**	**Observaciones/Recomendaciones**			
Plantilla Único - Hijo	38534	Restablecimiento del servicio público	Inscrito	Si	**Respondió**	**Pregunta**	**Observación**	
					SI	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	No se elaboro un plan formal para la racionalización del trámite. Se recomendara para la nueva vigencia, la importancia del plan detallado que asegure y soporte con registros la racionalizción.	5
					SI	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Se habilitó la linea 116 asi como la responsabilidad por la oportuna notificación de solicitudes por correo electrónico, lograndose la oportuna radicación y gestión de las solicitudes.	30
					SI	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se evidencia.	5
					SI	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	No se remitieron soportes	5
					SI	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	Si, es efectivo	50
					SI	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	No, se recomendará esta actividad dentro del Informe del Evaluación del PAAC. Se requiere hacer esta medición de forma concertada comercial/operaciones	5
							Nivel de Cumplimiento	**80**
Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	47401	Duplicado de recibos de pago	Inscrito	Si	**Respondió**	**Pregunta**	**Observación**	
					SI	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	No se elaboro un plan formal para la racionalización del trámite. Se recomendara para la nueva vigencia, la importancia del plan detallado que asegure y soporte con registros la racionalizción.	0
					SI	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	Parcialmente, se requiere aplazar plazos de implementación por dificultades de tecnología.	20
					SI	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?	No se evidencia.	0
					SI	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	No, hasta tanto se cierre la racionalización y se de inicio a la implementación.	5
					SI	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	No en la vigencia 2018	0
					SI	6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	No, se recomendará esta actividad dentro del Informe del Evaluación del PAAC. Se debe solicitar ampliar plazo de la accion de racionalización propuesta inicialmete para 2018 para terminar en la vigencia 2019.	0
							Nivel de Cumplimiento	**25**