

RESOLUCION No. (3 3 / 3 1 ENE. 2017)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. PARA LA VIGENCIA 2017

El Gerente de la EMPRESA AGUAS DE BARRANCABERMEJA S. A. E.S.P., en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, especialmente las conferidas en el artículo 61 de los Estatutos de la empresa,

CONSIDERANDO:

- a) Que el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, establece que 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.
- b) Que el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, establece que Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.
- c) Que la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información y su Decreto Reglamentario No 103 de 2015, tienen como objeto, regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- d) Que en virtud de lo anterior, se hace necesario adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2017, el cual forma parte de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: La Dirección de Planeación Empresarial, dispondrá lo necesario para su consolidación y que los documentos que componen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sean publicados y socializados a cada una de las dependencias, a través de los medios de información y comunicación empresariales.

ARTÍCULO TERCERO: Los responsables de los procesos asociados a las acciones a implementar, deberán cumplir con las actividades y cronogramas establecidos, así como realizar el monitoreo continuo a su cumplimiento, a fin de detectar oportunamente





desviaciones e implementar correctivos de manera oportuna. La evaluación de las actividades, su nivel de cumplimiento y evidencias deberán remitirse a la Dirección de Planeación Empresarial para su consolidación, previa remisión a la Unidad de Control de Gestión.

ARTÍCULO CUARTO La Unidad de Control de Gestión será la responsable de efectuar el seguimiento y control a la implementación, y validar los avances de las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Barrancabermeja, a los

3 1 ENE. 2017

SERGIO AMARIS FERNANDEZ

Gerente

0 100	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FECHA	FIRMA
Proyectó	Hernán Darío Hernández Zúñiga	30/01/2017	2
Revisó	Alfredo Garcés Echeverry	30/01/2017	COED.
Aprobó	Erika Osorio Cardona	30/01/2017	139.

NOTIFICACION PERSONAL DE LA RESOLUCIÓN No. 33 7 2 7 1

Se notifica al Ingeniero ALFREDO GARCES ECHEVERRY, Director de Planeación Empresarial de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. de la presente Resolución "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2017" y se le hace entrega de una copia de la misma para los fines pertinentes.

Dada en Barrancabermeja a los

NOTIFICADO

ALFREDO GARCES ECHEVERRY Director de Planeación Empresarial

Se notifica a la Profesional CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJIA, Jefe Unidad Control de Gestión de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. de la presente Resolución "Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2017" y se le hace entrega de una copia de la misma para los fines pertinentes.

Dada en Barrancabermeja a los

CLAUDIA LEONOR RIVERA MEJIA

Jefe Unidad Control de Gestión

NOTIFICADE



Página: 1 de 19

Vigencia: 2017

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

VIGENCIA 2017

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Cargo	Profesional III	Director de Planeación Emp.	Gerente
Nombre	Hernán Darío Hernández	Alfredo Garcés Echeverry	Sergio Amaris Fernández
Firma	20	Hamos Bamis F.	- / w)
Fecha	Enero de 2017	Enero de 2017	Enero 26 de/2017



Página: 2 de 19

Vigencia: 2017

CONTENIDO

INTRODUCCION

- 1. OBJETIVOS
- 2. COMPONENTES
- 2.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION
- 2.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES
- 2.3 RENDICION DE CUENTAS
- 2.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO
- 2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION
- 2.6 INICIATIVAS ADICIONALES
- 3. SEGUIMIENTO



Página: 3 de 19

Vigencia: 2017

INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de cada uno de sus componentes, se constituye en la herramienta de gestión para luchar contra el flagelo de la corrupción y a fortalecer los mecanismos de información y atención de los grupos de interés.

Bajo este propósito, la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. desarrolla su plan teniendo en cuenta las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (ley 1712 de 2014).

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2017 contempla:

- Mapa de Riesgos Institucional con los controles y las acciones pertinentes para el tratamiento de los riesgos identificados.
- Continuidad con las estrategias para la racionalización de trámites, la implementación y mantenimiento del SUIT.
- La rendición de cuentas teniendo en cuenta los grupos de interés.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Todo lo anterior, en armonía con el Sistema Integrado de Gestión de la empresa y el Modelo Estándar de Control Interno, MECI, en su componente de Administración del Riesgo.

Presentamos a nuestros grupos de interés, las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P., las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.



Página: 4 de 19

Vigencia: 2017

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

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

OBJETIVOS ESPECIFICOS

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



Página: 5 de 19

Vigencia: 2017

2. COMPONENTES



2.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

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

La Política de Administración del Riesgo fue adoptada a través de la Resolución No. 104 del 09 de abril de 2015 Por medio de la cual se adopta el componente administración del riesgo en la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P.

La metodología para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción se fundamenta en los lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública incorporando los nuevos elementos del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en su versión 2.



Página: 6 de 19

Vigencia: 2017

2.1.1 Política de Administración del Riesgo

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. implementa la administración de los riesgos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el propósito de garantizar una gestión efectiva de sus procesos que responda a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Bajo la coordinación del Representante de la Dirección, con el apoyo del Equipo MECI y la participación directa de los líderes de los procesos en la identificación de los riesgos, la implementación de los controles y las acciones; se definen las opciones para el tratamiento y manejo de los riesgos en aras de evitarlos, reducirlos, compartirlos, transferirlos o asumir los riesgos residuales. Así mismo, la Unidad de Control de Gestión brinda asesoría, realiza recomendaciones y hace seguimiento a la evolución de los riesgos, el cumplimiento de las acciones propuestas y la efectividad de los controles.

Todo lo anterior, orientado hacia el cumplimiento de la Misión y los objetivos institucionales y el logro de su visión.

2.1.2 Contexto estratégico

El contexto estratégico es la base para la identificación de los riesgos en los procesos y actividades de la empresa. Este análisis se realiza a partir del conocimiento de las circunstancias externas de la empresa, de carácter económico, político, social, tecnológico y medioambiental; así como del conocimiento de su situación actual en relación con su estructura organizacional, planes, programas, proyectos, sistemas de información, procesos, procedimientos, recursos, etc.

Los resultados del análisis interno y externo de la empresa, se evidencian en el Diagnóstico General Estratégico contenido en el Plan de Gestión y Resultados 2014-2018, aprobado a través de la Resolución No. 104 del 29 de marzo de 2016 "Por medio de la cual se aprueba el Plan de Gestión y Resultados 2016 -2025 de la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. ", donde se identificaron los factores externos (Amenazas – Oportunidades), y factores internos (Debilidades – Fortalezas), por medio de los cuales se pueden asociar algunos riesgos a los cuales la empresa se puede enfrentar.



Página: 7 de 19

Vigencia: 2017

ANALISIS INTERNO

FORTALEZAS

TÓPICO ESTRATEGICO

- Cumplimiento planes de mejoramiento, requerimiento entes de control.
- · Cumplimiento en normatividad ambiental
- Recurso humano idóneo y competente en todas las áreas de la empresa
- Know How (La práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo).
- Visión y elaboración de proyectos a gran escala
- Interés de las directivas de la empresa por generar espacios de participación
- Buen porcentaje de cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Conocimiento del mercado
- · Recurso humano competente

TÓPICO OPERATIVO

- Alto Índice de Continuidad del Servicio de Acueducto
- Control pérdidas técnicas de agua
- Cumplimiento de los parámetros de calidad de agua suministrada
- Nivel tecnológico de la infraestructura operativa
- · Atención oportuna a daños en redes
- Automatización de los procesos unitarios en el tratamiento del agua
- Laboratorio de Calidad de Agua Potable autorizado por el Ministerio de Protección Social
- · Alto nivel de cobertura del servicio de acueducto

TÓPICO COMERCIAL

Conocimiento del mercado.

DEBILIDADES

TÓPICO ESTRATÉGICO

- No consolidación de un buen clima laboral
- No apropiación de una cultura ciudadana.
- No apropiación de los programas de higiene, seguridad y salud en el trabajo.
- Resistencia al cambio
- Plan de capacitación no acorde a las necesidades de la empresa.



Página: 8 de 19

Vigencia: 2017

- No se ha consolidado una cultura de autocontrol.
- Deficientes canales de comunicación con los grupos de interés.
- Programa de responsabilidad social empresarial poco estructurado.
- Débil imagen institucional
- · Estructura organizacional desarticulada con los objetivos
- Falta de mejoras en sistematización de los procesos
- Falta de un sistema gerencial de información y control.
- No integración de procesos.
- Débiles herramientas de seguimiento, autoevaluación y control.
- · Falta de continuidad en las políticas establecidas por la empresa.
- Estructura tarifaria de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con costos distantes de los realmente incurridos por la empresa.
- Existe poca interacción de la empresa con la comunidad
- Débil implementación de sistemas integrados de gestión No estandarización de procedimientos (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo).
- Construcción de presupuesto sin referencia de los planes empresariales y de mejoramiento.

TÓPICO OPERATIVO

- Baja cobertura de alcantarillado
- Obsolescencia de las redes de acueducto y alcantarillado.
- Carencia de un sistema de respaldo de energía eléctrica tanto en bocatoma como en PTAP
- · Fuente alterna de captación no determinada
- El sistema de acueducto no está sectorizado
- Carencia de un sistema de tratamiento de aguas residuales PTAR
- No existe un sistema de manejo y tratamiento de lodos de la planta.

TÓPICO COMERCIAL

- Escasa medición de la atención al cliente
- Carencia de políticas comerciales estructuradas.
- Alto nivel de cartera.
- Debilidad en el recaudo
- Baja cobertura de micromedición
- Fallas en proceso de facturación comercial
- · Falta de gestión en la búsqueda de nuevos mercados que aumenten los ingresos
- La empresa no dispone de herramientas tecnológicas que facilite al usuario el pago del servicio prestado.
- No hay un programa efectivo de recuperación de cartera



Página: 9 de 19

Vigencia: 2017

TÓPICO COMERCIAL- TECNICO OPERATIVO

- Alto índice de agua no contabilizada
- Laboratorios de metrología y calidad del agua no acreditados.
- Bases de datos desactualizadas (Catastro de redes georreferenciado, Censo de usuarios georreferenciado, etc.)
- Carencia de herramientas de control referente a las acciones fraudulentas de los usuarios.

TÓPICO FINANCIERO

- Recurso presupuestal limitado para el desarrollo de planes y programas
- Deficiencias financieras por iliquidez y alto endeudamiento
- Ausencia de un sistema integrado de información comercial y financiera.

TÓPICO ADMINISTRATIVO

- Deficientes niveles de tecnologías de la información (sector administrativo) y la comunicación - Carencia de herramientas tecnológicas avanzadas (software, hardware, implementos, etc.)
- Falta de herramientas para el desarrollo de las actividades laborales
- Falta de un programa estructurado para el desarrollo del talento humano
- No existe un sistema de evaluación de desempeño de los trabajadores
- Inadecuados espacios físicos que presenta la infraestructura.

ANALISIS EXTERNO

OPORTUNIDADES

TÓPICO ESTRATEGICO

- Aprobación de recursos para proyectos de acueducto y saneamiento básico por parte de Entes Municipales, Departamentales, Nacionales.
- Participación en la Construcción del Plan de Desarrollo Municipal
- Voluntad política.
- Ser una empresa 100% publica, que nos permite la viabilidad jurídica para ejecutar recursos mediante convenios y contratos interadministrativos
- Visión mundial de la importancia, preservación y aprovechamiento del recurso hídrico.
- Interacción y experiencia con otras empresas del sector convenios de cooperación.



Página: 10 de

19

Vigencia: 2017

TÓPICO OPERATIVO

- · Fácil acceso a la fuente hídrica
- Expansión y cobertura
- Existencia de cuerpos de agua en la región como alternativa para el abastecimiento del sistema de acueducto.

TÓPICO COMERCIAL

- Monopolio en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado Única empresa prestadora de servicios de acueducto y alcantarillado en el casco urbano del Municipio de Barrancabermeja.
- Oportunidad de nuevos negocios
- Diversificación de productos y servicios.
- Mercado regional para incursionar.

AMENAZAS

TÓPICO ESTRATEGICO

- Auditorías externas permanentes que causan desgaste administrativo y reproceso.
- Escasa conciencia ambiental (Contaminación de cuencas hídricas e irracionales consumos de agua).
- Políticas del gobierno local frente al accionar de las empresas de servicios públicos
- Amplia reglamentación para el sector servicios públicos.
- Control social con intereses particulares.
- Situación climática.
- Carencia de control efectivo por parte de los organismos de seguridad en el hurto de tapas, rejillas y medidores etc.
- Conflicto social.
- Falta de organización empresarial de acueducto y alcantarillado en el sector rural.
- · Políticas neoliberales de privatización.

TÓPICO OPERATIVO

- Contaminación y expansión sin control de planeación en la ciudad
- Intervención de redes de los usuarios sin control
- Disponibilidad del recurso hídrico, bajos niveles de la Ciénaga
- Deterioro progresivo de la fuente hídrica abastecedora.



Página: 11 de

19

Vigencia: 2017

 Inconsistencia en los resultados de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, entre la empresa prestadora del servicio de agua potable y la entidad de vigilancia y control.

Incremento progresivo de los costos de insumos químicos para el tratamiento de

agua potable.

TÓPICO COMERCIAL

- Ingreso al mercado de otras empresas de servicio publico
- Ausencia de cultura de pago
- Cultura de no pago de los usuarios y suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Estructura de mercado compuesta en su mayoría por los estratos 1, 2, 3 subsidiados.
- Inexistencia en los requisitos exigidos por Curaduría Urbana de la matrícula de acueducto para procesos de construcción.
- Prácticas inapropiadas de constructores, urbanizadores y usuarios frente al uso y manejo adecuado del agua y legalización de matrículas.
- Cultura de defraudación de fluidos.
- · Aumento de los asentamiento urbanos ilegales

TÓPICO FINANCIERO

Dependencia de recursos externos para financiación de proyectos

TÓPICO ADMINISTRATIVO

- Apropiación de responsabilidades que son competencia de otros organismos (convenios interadministrativos)
- Incremento en la interposición de demandas por desequilibrio económico contractual.
- Ausencia del seguimiento y control por parte del Municipio en la ejecución técnico, administrativo, legal y financiero de los convenios y contratos suscritos con la empresa.

La Matriz FODA constituye la base o el punto de partida para la formulación o elaboración de estrategias. Una vez efectuada la Matriz FODA con su listado de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas correspondientes se ponderan y ordenan por importancia cada uno de los FODA a efecto de quedarnos con los que revisten mayor importancia para la empresa.



Página: 12 de

19

Vigencia: 2017

La construcción de estrategias y acciones están encaminadas a lograr un escenario deseable, este no se puede alejar de las metas y exigencias realizadas por los entes de vigilancia, debido a que son ellos quienes poseen la suficiente experiencia e información para exigirle a los prestadores de servicios públicos domiciliarios el cumplimiento de los indicadores de gestión y resultados de la áreas operativa, financiera, comercial, administrativa y legal pues con el cumplimiento de dichas exigencias se asegura la operatividad, funcionalidad y prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios a la comunidad.

ESCENARIO DESEABLE

- Herramientas de gestión y control efectivas.
- Consolidación de una cultura del autocontrol.
- Política comercial estructurada.
- Efectividad de las tecnologías de información y comunicación con que cuenta la empresa.
- Empresa con responsabilidad social empresarial.
- Existencia de un sistema de respaldo de energía eléctrica.
- Índice de agua no contabilizada acorde a la normatividad vigente.
- Optimización de redes de acueducto y alcantarillado.
- Programa estructurado del desarrollo del recurso humano.
- Incremento de la cobertura de micromedición.
- · Sistemas de información integrados y actualizados.
- Sectorización del sistema de acueducto.
- Procedimiento implementado para evaluación funcionarios y proveedores.
- Bases de datos actualizadas.
- Empresa ambientalmente responsable.
- Laboratorio de metrología acreditado.
- Estudio de factibilidad de posibles fuentes de abastecimiento.
- Sistema integrado de gestión implementado.
- Sistema de gestión documental eficiente.
- Canales de comunicación efectiva con los clientes.
- Plan de saneamiento hídrico implementado.
- Sostenibilidad financiera.
- Laboratorio de calidad acreditado.
- Estructura tarifaria acorde a la realidad de la empresa.
- Seguimiento y control a las políticas y directrices de la alta gerencia.
- Gestión efectiva de los subsidios.
- Eficaz apoyo jurídico en los procesos y articulación entre los apoderados judiciales.



Página: 13 de

19

Vigencia: 2017

- Incremento de la cobertura del servicio de alcantarillado.
- Incremento de los activos de la empresa.
- Planta de tratamiento de agua potable totalmente optimizada.

2.1.3 Mapa de Riesgos de Corrupción

Los riesgos de corrupción se encuentran contemplados en el Mapa de Riesgos Institucional que también incorpora los riesgos de gestión por proceso.

Teniendo en cuenta los nuevos elementos propuestos para el mapa de riesgos de corrupción, se hace necesario ajustar la presentación del Mapa de Riesgos Institucional. El análisis y calificación de los riesgos se realiza con base en las siguientes tablas para determinar la probabilidad, el impacto y la zona del riesgo.

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCI	ON	FRECUENCIA
1	RARA VEZ	Ocurre en ex	ccepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	IMPROBABLE	Puede ocurr	ir	Al menos una vez en los últimos 5 años
3	POSIBLE	Es posible q	ue suceda	Al menos una vez en los últimos 2 años
4	PROBABLE	Ocurre en la	mayoría de los casos	Al menos de una vez en el último año.
5	CASI SEGURO		urre en la mayoría de las circunstancias. uro que se presente.	Más de una vez al año.
			TABLA DE IMPACTO	
NIVEL	DESCRIPTOR	D	ESCRIPCION	
				encia
5	MODERADO	A G	fectación parcial al proceso y a la depend enera medianas consecuencias para la e	ntidad.
5	MODERADO MAYOR	G	npacto negativo de la Entidad nenera altas consecuencias para la e	ntidad.



Página: 14 de

19

Vigencia: 2017

	CA	LIFICACION DEI	RI	ESGO			
				IMPA	сто		
	PROBABILIDAD	MODERADO	5	MAYOR	10	CATASTROFICO	20
1	RARO	Baja	7	Baja		Moderada	-
2	IMPROBABLE	Baja	\neg	Moderad	а	Alta	
3	POSIBLE	Moderada		Alta		Extrema	
4	PROBABLE	Moderada		Alta		Extrema	
5	CASI SEGURO	Moderada		Alta		Extrema	
В	Zona de riesgo baja	El riesgo es b	ајо о	no represent	a altera	aciones a la empresa	
М	Zona de riesgo moderada	Asumir el ries	go, to	omar medidas	frente	a éste	
Α	Zona de riesgo alto	Reducir el ries	go, e	evitar, compar	rtir o re	portar	
E	Zona de riesgo extrema	Reducir el ries	go, e	evitar, compar	rtir o re	portar	

La construcción del Mapa de Riesgos Institucional, que incorpora los riesgos de gestión y los riesgos de corrupción por proceso, contó con la participación de los Líderes de Proceso y personal de apoyo de todos los niveles de la empresa, y se realizó a través de talleres programados.

Los Líderes de Proceso son los responsables del monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos Institucional, y de ser necesario, realizar los ajustes pertinentes.

La Unidad de Control de Gestión es la responsable de adelantar el respectivo seguimiento al Mapa de Riesgos Institucional, analizando las causas, los riesgos y la efectividad de los controles y acciones definidas.

El Mapa de Riesgos Institucional se observa en el Anexo 1.



Página: 15 de

19

Vigencia: 2017

2.2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que presta a través de la implementación de procedimientos sencillos, de herramientas tecnológicas y estándares de trabajo. Lo anterior en armonía con el desarrollo de su Sistema Integrado de Gestión.

Dentro de la estrategia para la racionalización de los trámites a implementar durante la vigencia 2017, se tienen contempladas las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Clasificación y registro definitivo de los trámites en el SUIT de acuerdo con los lineamientos del DAFP.	Líderes de los Procesos Misionales. Administrador de Trámites	01/02/2017	01/03/2017
Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización. Optimización de trámites.	Líderes de los Procesos Misionales	02/03/2017	30/06/2017
Mantener actualizado el SUIT con los trámites de la entidad.	Administrador de trámites	01/02/2017	31/12/2017

2.3. RENDICION DE CUENTAS

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

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

Dentro de la estrategia para la rendición de cuentas durante la vigencia 2017, se tienen contempladas las siguientes actividades:



Página: 16 de

19

Vigencia: 2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el dialogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Profesional I – Comunicaciones Líderes de Proceso	01/02/2017	31/12/2017
Mantener actualizada la información que se divulga a través de la página web de la entidad.	Líderes de Proceso Profesional III – Sistemas	02/01/2017	31/12/2017
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	01/02/2017	31/06/2017
Realizar encuentros periódicos con líderes y vocales de control	Gerente Profesional Especializado RSE	01/02/2017	31/12/2017
Realizar audiencia pública de rendición de cuentas.	Gerente Líderes de Proceso	01/02/2017	31/12/2017
Realizar el monitoreo, evaluación y control.	Jefe Control de Gestión	01/02/2017	31/12/2017

2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

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

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



Página: 17 de

19

Vigencia: 2017

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Implementar campañas de socialización de los valores corporativos de la empresa (2/año)	Subgerente Administrativo y Financiero	01/02/2017	31/12/2017
Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente respecto a los servicios y la atención de sus necesidades.	Subgerente Comercial	01/02/2017	31/12/2017
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	01/02/2017	31/12/2017
Divulgar a los usuarios, las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los clientes.	Subgerente Comercial	01/02/2017	31/12/2017
Realizar los ajustes necesarios a los espacios físicos de atención y servicio al cliente.	Subgerente Comercial	01/02/2017	31/12/2017
Identificar, fortalecer y divulgar los canales de atención dispuestos para la atención de los usuarios	Subgerente Comercial	01/02/2017	31/12/2017
Evaluar la posibilidad de implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Subgerente Comercial	01/02/2017	31/12/2017
Implementar protocolos de servicio al ciudadano, en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Subgerente Comercial	01/02/2017	30/06/2017
Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	Subgerente Administrativo y Financiero	01/02/2017	31/12/2017
Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Subgerente Administrativo y Financiero	01/02/2017	31/12/2017
Implementar el Manual para la atención de peticiones, quejas y recursos.	Subgerente Comercial	01/03/2017	31/12/2017

2.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Este componente se fundamenta en los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y



Página: 18 de

19

Vigencia: 2017

el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la ley. Las actividades a realizar durante la vigencia 2017, se observan a continuación:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACI ON
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 en Línea.	Profesional III – Sistemas	01/02/2017	31/12/2017
Mantener actualizada la Cartelera Institucional	Profesional I – Comunicaciones	01/02/2017	31/12/2017
Adopción a través de acto administrativo, actualización y publicación de 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 – Sistemas	01/02/2017	30/06/2017

2.6. INICIATIVAS ADICIONALES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACION
Actualizar el Código de Ética incluyendo lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, otros.	Secretario General	01/02/2017	30/06/2017
Elaborar la Carta de Trato Digno al usuario	Secretario General	01/02/2017	30/06/2017

3. SEGUIMIENTO

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a



Página: 19 de

19

Vigencia: 2017

los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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

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

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

SISTEMA INTEGRADO DE C	ACTA DE ASISTENC	
	AGUAS DE AGUAS DE BARRANCABERREJA S.A. E.S.P. INI VOLORE AGE-1	

	SISTEMA INTERBANCING	Codigo: GES-FR-033	-
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página: 1 de 1	_
AQUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. IN SOLIDAS 400-1	ACTA DE ASISTENCIA	Versión: 1 Vigente a partir de: 03-04-2014	
OBJETO:	CONSTRUCCION HAPA DE RIESGO 2017 - SESTION ESTRATGICA	ica	
LUGAR:	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	FECHA: 16-01-17	
			0.00

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
LILIANA Aceuado Vacrio	Prop III	Agus	Illiana.acevedov@	James
Lours Marelo, Rienzie en		An So		STATE
TABIAN A PONSECA	TELNOLOGI	saph	41	this .
OLAND	PROPERIOUAL III	HUNIOK BADDANABOOYGA.	HOMINE BARRANDE BONGON CONSINENCE GOLD COUNTY	CANA X
100	Parkanul Al	phones EHPR	permen 6HPR inhantiones of which	THE STATE OF THE S
HERCEDES HITA CABARCA	t tood	NGUPS BICA	A Guos Blog more des. hitele san	Jest les
	DIRECTOR PLAN. TO	A AGUAS DE FORBIA	DIRECTOR PLAN. TOP AGUAS DE FLORBIA alfredo-gorico e agrandado	CARE!
Fabio HERMANDEZ LAVECDE	Prof. Esp.	Planeación-Apres	Patrio hernande 20 apros debountina	нотахануя. ром. с



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ACTA DE ASISTENCIA

ódigo: GES-FR-033	de 1		arur de:
Código: GE	Página: 1 d	Versión: 1	Vigente a paror de 03-04-2014

OBJETO:	Construction them de Resges 2017 - Gestion AmesocTo		
LUGAR:		FECHA:	FECHA: (6-0(- (1

+		
2000	FIRMA	
	CORREO ELECTRONICO	
	ENTIDAD/INSTITUCION	
	CARGO	
	NOMBRES Y APELLIDOS	
		•

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Gustavo Calderón Silve	Jele Unidad Paredo	x Especiale >	austano Calderia Q	y y
JOHN FREDDY SANTEL MARTINEZ PROF III S.O (MITO)	PROF 111 S.O (MITO)		John Santes Bagundeberran	JAN TON
Namy Force Bude to	Prof II Cherocom	0	nancy-flores @	Calabration of
Oscar Andrés Amaya Pérez	Prof. III Operac.	1	oscar, amaya @ aguas	5
	-			

AGUAS DE NCABERMEJA S.A. E.S.P. NL VOI CHS. 488-1

(TOTAL LA CATACOLLIST STATES		Codigo: GES-FR-033
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Página: 1 de 1
AGUAS DE	ACTA DE ASISTENCIA		Versión: 1 Vigente a partir de:
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. Nr. 001 045 408-1			03-04-2014
OBJETO:	Construcción Mapa de Mesgos 2017 - GESTION ALCANSARICCADO		
LUGAR:	Ofcoron PLANEACION	FECHA:	FECHA: 18 - (+
			1

Código: GES-FR-033

Y KIDWA		Best Edus Sale.	Jan &									
CORREO ELECTRONICO	JUGN.9170205 COYURS	Sondelpin Ohshail on	Victor dela Cuz Daga									
ENTIDAD/INSTITUCION	MEUAS BCA	Assas Ben	Hyun Ben	0								
CARGO	JEFE UNIDAD.	Tecuro	-									
NOMBRES Y APELLIDOS	JUAN MANUEL AIFONSO PM.	Reachiz Escobar R.	Victor Julio De la Core M									

		SISTEMA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: GES-FR-033
					Pagina: 1 de 1
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. MA ENDROSS AND AND THE CONTROL OF THE CONTRO		ACT	ACTA DE ASISTENCIA		Versión: 1 Vigente a partir de: 03-04-2014
овлето:	Confluencessa Mapade Riesgos		2017 - PROCESO (Gestion Confecus	a C
LUGAR:	OFICITY ATERCON		46		FECHA: (7-01-17
NOMBR	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
PO Lang	MARIO HUGITADO	7))/	Bug Comercias		The March
Jaime Ples	A (BABA)	400	Sto Comecul		The second
3	Com to	1114	Sh Court cut		The second second
g	Pepuso Mayor	Tecnologo	Sub Coneach		
LUIS EMILIO	EMILIO SYANEZ AGURS		SVB		2
a yours Samonia	10 Of 10	Tefe unidad, EP	Sup S		SOMOS
10	ich astellaurs	a	(all sub Comercia)		
		s			
OBSERVACIONES					
			6		

	SISTEM	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	N	Codigo: GES-FR-033 Pagina: 1 de 1
AGUAS DE AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. BER SONGON ARBATE	4	ACTA DE ASISTENCIA		Version: 1 Vigerite a partir de: 03-04-2014
OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESGES	s 2017 - Proceso	Gastion Financiela	4 cortable
LUGAR:	DIRECCION DE PLANEACION	Enressami		FECHA: 18.01-17
NOMBRE	NOMBRES Y APELLIDOS CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Rose Malie	Osser Reyes Jok Ou. Twances	as Rown Ba	houses @ agual	to Dosedolis Orsel
OBSERVACIONES				

	SISTEMA INTERPORTION	Código: GES-FR-033
		Página: 1 de 1
AGUAS DE		Versión: 1
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.	ACIA DE ASISTENCIA	Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	Constanción Prapa de RIESGOS 2017 - GESTION SURIBICA		
LUGAR:		EECHA.	EECHA. 1 Py

FIRMA	(X 5 Y)	0000	The state of	Sample Sample	Jach	/							
CORREO ELECTRONICO		yennys. Topor alaguan	Andre meira dugas	Andrea, landona (9 Agre	unidica Agocs de Bayer Angela, muniera O ayua	,							
ENTIDAD/INSTITUCION	ASSA	Aguas de Balisja	Agnost the Blogbia	Agias de Oció	Hayaus de Bayle ja	?							
CARGO	まからから	P1 JDCA	Técnico	PI Jaco	PIT Loudice					8			
NOMBRES Y APELLIDOS	Arito Seption	Yenus Taper Alvanez	Angle Lisbeth Meria	Andrea Carolina Londons V	Hugela Refricia Mancera D.	7							

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	ACTA DE ASISTENCIA
	AGUAS DE ARRANCABERMEIA S.A. E.S.P.

Código: GES-FR-033	Página: 1 de 1	Versión: 1	Vigente a partir de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIESEOS 2017 - PROCESO GESTION INFORMATICA
LUGAR:	O'RECCION PLANGACION ENPRESABINAL

?:(FIRMA	A 1/2									
	CORREO ELECTRONICO	Rafiadi. 1914e P. Chilled.									
	ENTIDAD/INSTITUCION	Aguss							ı		
	CARGO	Der II									
	NOMBRES Y APELLIDOS	Kopaes andres Caspre Gornes									

Codigo: GES-FR-033	Página: 1 de 1	Versión: 1	Vigente a partir de: 03-04-2014
MOLEGIC DE CONTROL AMELEGIC	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		ACTA DE ASISTENCIA
			BARRANCABERMEJA SA, E.S.P. HI 1000 684 468 7

PLANEACCON	OBJETO:	MARD DE RIESGES 2017 - GESTION DE INJENTARIOS	
0000	LUGAR:	DIRECCION PLANEACCON EMPRESABILI	FECHA: (% - 0 (- ()

FIRMA	Janoseli G.								
CORREO ELECTRONICO	Withoutel: gavina@agas Hit woodeli'								
ENTIDAD/INSTITUCION	Aguas								
CARGO	Técnico								
NOMBRES Y APELLIDOS	ut waydi Gavina Vera								

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	ACTA DE ASISTENCIA	
65	E.S.P.	
	AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.I	

Código: GES-FR-033

Página: 1 de 1

Versión: 1 Vigente a partir de: 03-04-2014

MOMER DILECTOR OF PLANCES CARGO ENTROMOSTITUCION CORREGELETRONICO FIRMA NOMBRES VAPELLOOS CARGO ENTROMOSTITUCION CORREGELETRONICO FIRMA CALA ANDREA CERCINA STREEGENE ADI. VILVANCEZ CALA. CORREGELETRONICO FIRMA MICHAL ANDREA CERCINA TAMBA TAMBA CALA. CALA. CORREGELETRONICO FIRMA OVERES CALANCO CALA. FINANCIA MACANA OVERES CALANCO FIRMA OVERES CALANCO FIRMA OVERES CALANCO FIRMA OVERES CALANCO FIRMA OVERES OVERES FINANCIA FIN		CONSTRUCCION MAPA DE	LAPA DE RIESGO	15 2017 - PROCE	KIESGOS 2017 - PROCESO GESTION TALENTO HUMANO	HOMATO
FORESTICAL TOWNS THE CORRECT CORRECT FROM THE CORRECT	JGAR:		ANEACTOR EN	npeespeeal		FECHA: (7-01-(7
Freezenal I Agande Ber Charling Manage Day And Property Property of Manage Manage Day of Tropessonal I thought the Charles and the Charles of	NOME	RES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Areas Colden Proposite & Chicaman Proposite & Chicaman Consideration Marketin and Colored Mar	Tasa Ans	nes Gez Cines	SUBSECUTE AL	a. yenmure	Balo Ciral Dasos.	B. Co.
Arteron Mohra Proposition of Thomas Press de Borander photoluman Englishment Charles and Colon of March Manual Englishment Colon of March Ma	angth Asno	Pl Marcoin Ochog		Agonde Bes (Mind B. naca of proper	Pod
Arteige Holma Profesional Thumas I	Hob Com	ens (a) decon	Tecnico I	Parasa Principle	Miles worms a during	O STORY
			Professional T. Human	Huss L. Briandorm	tolorthuman Dancal more	Grand leplanger
						11.1

	SISTEMA INTEGRADO DE SESTION	Código:	Código: GES-FR-033
	NOTICE OF GENTLES	Página: 1 de 1	c1de1
AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. NR. 1901 045.4465.1	ACTA DE ASISTENCIA	Version: 1 Vigente a pa 03-04-2014	Versión: 1 vrgente a parur de: 33-04-2014
OBJETO:	CONSTRUCCION PLAPA DE RIESGOS 2017 - PROCESO CONTENTACION		
LUGAR:	DIRECCION DE PLANEACION ENPRESARCA!	FECHA: (1-0(-(1	1-10-

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1 20 ANDREA CERCHORD	SEGGINTERM	Segestite Any 4 Find Des As	Dovla Cirio Ognas delan	obser.
5	710c t	Acras	Andres. Rodinger to be	SAD SAD
liet Hady Olat Gowez	Potential I	Agino Budic	Agino Budie I ramilerdy dealers	S Copy of
- 71	Par	Asuas	VIIIS lizamoda	
Malbry Elles Sones	AUX. Adminis.	Aguas de Bratos	Aguasco Rator malori elles Paguascob	Celebra

_		
		E.S.P.
A		EJA S.A
6	Y	AGUAS
•	415	RANCA
		BAR

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ACTA DE ASISTENCIA

Código: GES-FR-033 Página: 1 de 1 Versión: 1 Vigente a parur de: 03-04-2014

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE RIGIGIS 2017- PLOCESO GESTION DOCUMENTAL	never	
UGAR:	DIRECCIOR DE PLAYERICOR ENPRESANCAL	FECHA: (8/94	# 18/8
			11011

OBJETO:	CONSTRUCCION MAPA DE	MAPA DE RIG	RIGSESS 2017- PLOCESS GESTION DOCUMENTAL	so Gestion Do	coner	10
LUGAR:	DILECCION DE	DILECCIOR DE PLANCE EMPLESANCA	Empressacal		FECHA:	FECHA: (8/9, 1)
						11011
I , // NOMBRE	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORRED EL ECTRONICO		M. Start

Mohilla (anche Julgacon	toonic o			
	200	Agnas	Nature Sandrie	CARROW.
		0		2
OBSERVACIONES				

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
ACTA DE ASISTENCIA

Código: GES-FR-033 Página: 1 de 1

Versión: 1 Vigente a partir de: 03-04-2014

	10-10-61	FIRMA										
01840	FECHA: 19		0									
06 CA		RONICO	Ogguoseb.									
Contract		CORREO ELECTRONICO	ondies. pinto									
Richers 2017 - Contract 06 Calloto	PLANEACION ENPRESABLAS	ENTIDAD/INSTITUCION	Pof. III Jab. Apisochaminiago andiea, pinto Paquadeb.									
	PUANCAC	CARGO N	Ad III Jab									
CONSTRUCCION PLADA DC	Director De	NOMBRES Y APELLIDOS	M. Kuto Wirmonto									
OBJETO:	LUGAR:	NON	Andles *									

	MOTES DA DO DE CESTION	Código: GES-FR-033
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Página: 1 de 1
		Versión: 1
BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P. IN. 901045 4061	ACTA DE ASISTENCIA	Vigente a partir de: 03-04-2014
OBJETO:	Prate Com Mistor of Richard Done Com Contract	<u>.</u>

LUGAR:				FECHA: (4-01-1)
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD/INSTITUCION	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
Upilio & Memaindes P.	D.T.	hanscholica	modifications. his	11/20/2011
Clude C. Rivia Heis	tele Unda	Kyros Bio	Cleudo Prec	NAX.
Ploura CAMPOS D	(iii toat	MOUNT BANGA	LLAS BCADA. alorna.campos paguir	To the second
			}	