
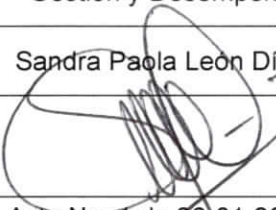
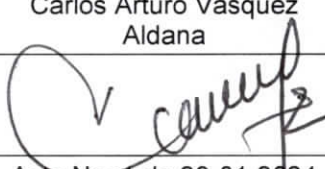

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página: 1 de 17
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2024-01-29

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2024


CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	29-01-2024	Creación y aprobación del documento

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Cargo	Profesional III adscrito a la Subgerencia de Planificación	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
Nombre	Hernán Darío Hernández Zúñiga	Sandra Paola León Djaz	Carlos Arturo Vásquez Aldana
Firma			
Fecha	Enero de 2024	Acta No. 1 de 26-01-2024	Acta No. 1 de 29-01-2024

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 2 de 17
		Versión: 1
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

## Contenido

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

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 3 de 17
		Versión: 1
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

## 1 INTRODUCCION

La empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. se encuentra comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida, el bienestar y el respeto al medio ambiente con la comunidad de Barrancabermeja, a través de la prestación del servicio con calidad, eficiencia, respeto, y transparencia.

En el marco de la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” más conocida como Estatuto Anticorrupción, las entidades estatales se obligan a través de lo consagrado en su artículo 73 a “elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Es así, como la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. desarrolla su estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, enfocándose en la transparencia, el servicio al ciudadano y la prestación de servicios públicos domiciliarios con calidad, teniendo en cuenta las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (ley 1712 de 2014) , la Ley 2052 de 2020 donde se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones y el Decreto de Mintic No. 088 del 24 de enero de 2022 donde se establecen los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.

### 1 Disposiciones generadas en normatividad vigente

#### Ley 1474 de 2011

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

#### Ley 1712 de 2014

- Transparencia y Acceso a la Información

#### Ley 1757 de 2015

- Participación y Rendición de Cuentas

#### Decreto 612 de 2018

- Integración de planes en MIPG

#### Ley 1955 de 2019

- Plan Nacional de Desarrollo

#### Decreto Ley 2106 de 2019

- Decreto Ley Antitrámites

#### Ley 2013 de 2019

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

#### Ley de Código de Integridad

- Ley 2016 de 2020


#### Ley 2052 de 2020

- Disposiciones transversales –racionalización

#### Decreto 230 de 2021

- Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas



	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2024 contempla:


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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. LEY 1474 DE 2011. art 73 COMPONENTES que le permiten a **TODAS las entidades del Estado** integrar, en un solo cuerpo, la planeación de las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción.



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

Presentamos a nuestros grupos de valor e interés, las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. para la vigencia 2024.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 5 de 17
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
Vigente a partir de: 2024-01-29		

## 2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

### 2.1 MISIÓN

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

### 2.2 VISIÓN

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

### 2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS


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

### 2.4 VALORES

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

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

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

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 6 de 17
		Versión: 1
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29


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

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

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

## 2.5 MAPA DE PROCESOS



	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página: 7 de 17
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2024-01-29

### 3 CONTEXTO ESTRATÉGICO

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

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

Respecto a los trámites y servicios de la empresa, a través de la Resolución No. 131 de 2023, se actualizaron los trámites y sus requisitos y se realizó el debido registro de 13 trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.


Las estrategias de racionalización de trámites a definir para la vigencia 2024 supone retos en materia de mejoras administrativas, normativas y tecnológicas en observancia de la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020 donde se establecen disposiciones en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

El servicio al ciudadano se encuentra en mejora continua, en cuanto al fortalecimiento de los canales de atención presencial, telefónico y virtual, adecuación de la infraestructura física, implementación de mejoras en la atención y en los tiempos de respuesta.

Las encuestas periódicas de percepción de los usuarios se constituyen en un instrumento fundamental para diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios frente a los servicios y trámites de la empresa. Y de los resultados implementar mejoras de impacto.

El fortalecimiento de los servidores públicos en temas de integridad y servicio al ciudadano es prioritario dado el objeto misional de la empresa y los objetivos alineados con la mejora de la reputación e imagen institucional. En este sentido, la empresa ha desarrollado campañas de sensibilización de valores dirigidas a los servidores públicos a través de jornadas lúdico-pedagógicas.

Los procesos de rendición de cuentas se realizan con fundamento en los lineamientos normativos, así como lo establecido en la Ley de Transparencia, donde la página Web

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página: 8 de 17
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2024-01-29

institucional se constituye en el principal medio de publicación y consulta de la gestión institucional.

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

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

## 4 OBJETIVOS


### OBJETIVO GENERAL

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

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar, evaluar y gestionar los riesgos de corrupción que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos de la empresa, en función del cumplimiento de su misión y sus objetivos institucionales.
2. Establecer estrategias para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que brinda la empresa, en función de la satisfacción de los grupos de valor e interés.
3. Establecer una estrategia de rendición de cuentas a los grupos de valor e interés como mecanismo de información y conocimiento de los resultados de la gestión empresarial.
4. Implementar estrategias para el mejoramiento y acceso de la información pública teniendo en cuenta los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015.



	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

5. Integrar la administración de riesgos al Sistema de Gestión y al mejoramiento continuo de la empresa.
6. Fortalecer la cultura y la práctica continua de gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.
7. Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario aplicable a la gestión de riesgo, en los procesos de la empresa.


## 5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

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

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

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

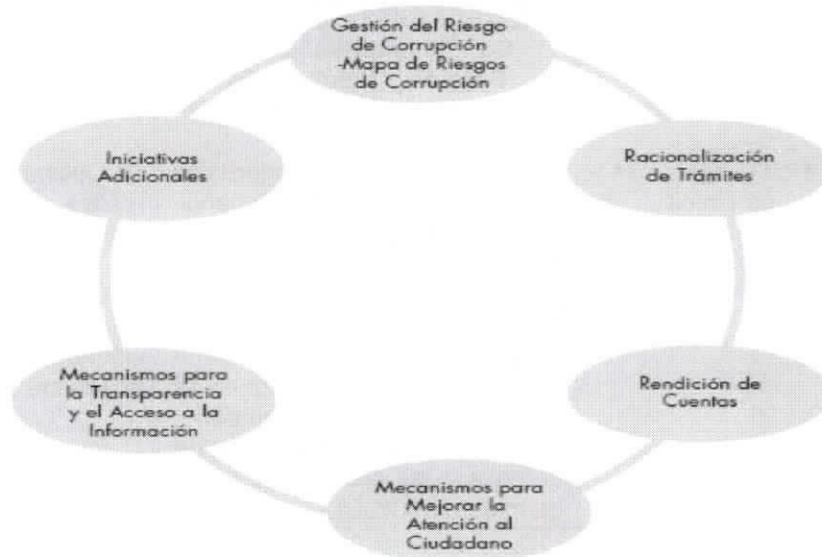
<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>		
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno		
<b>1ª LÍNEA DE DEFENSA</b>	<b>2ª LÍNEA DE DEFENSA</b>	<b>3ª LÍNEA DE DEFENSA</b>
<b>Subgerentes, líderes de proceso.</b>	<b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño Subgerencia de Planificación</b>	<b>Oficina Control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


	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Página: 10 de 17
		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2024-01-29

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

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

## 6 COMPONENTES DEL PAAC



	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

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


## 6.1 GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

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

La Política para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles (GES-PO-005) versión 5 adoptada mediante la Resolución No. 291 de 2023, con fundamento en las metodologías definidas en la *Guía para la administración del riesgo y el Diseño de Controles en entidades públicas* del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP; se constituye en el mecanismo para la implementación de este componente.

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

PROCESO	RIESGO	CAUSA	ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONS.	PERIOD.
Gestión Informática	Posibilidad de afectación económica y reputacional por pérdida de información y vulnerabilidad debido a malas prácticas de los usuarios en el uso de los recursos compartidos	Malas prácticas de los usuarios en el uso de los recursos compartidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Realizar revisión y depuración de las carpetas de información compartidas.</li> <li>b. Implementar jornada de sensibilización de buenas prácticas organizacionales para el uso de los recursos compartidos</li> </ul>	Profesional III - Sistemas	Semestral


	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 12 de 17
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>		Versión: 1
		Vigente a partir de: 2024-01-29

## 6.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES

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

Dentro de la estrategia para la racionalización de los trámites a implementar durante la vigencia 2024, se tienen contempladas las siguientes actividades:

	Actividad	Meta producto	Responsable	Plazo
1	Definir estrategia de racionalización de trámites 2024 y registrar en el SUIIT	Estrategia de racionalización de trámites registrado en el SUIIT	Subgerente Comercial Subgerente de Operaciones	30-03-2024
2	Formular plan de trabajo para implementar la estrategia de racionalización de trámites	Plan de trabajo presentado en CIGyD	Subgerente Comercial Profesional Jefe Atención al Usuario	30-03-2024
3	Implementar las mejoras de los trámites objeto de racionalización	Resolución actualización de trámites  Informes (dos) semestrales de verificación de la implementación de la mejora en el proceso comercial por parte de planificación	Profesional Jefe Atención al Usuario  Profesional III Sistemas de Gestión	30-11-2024
4	Socializar mejoras de los trámites al interior de la empresa y con los usuarios	Estrategias de socialización implementadas - A los trabajadores y directivos en espacio institucional LIDERA - A través de página web institucional y redes sociales	Profesional Jefe Atención al Usuario  Profesional III de la Subgerencia Comercial	30-09-2024
5	Implementar mecanismos para evidenciar que los usuarios están recibiendo los beneficios de la mejora de los trámites y medir los beneficios que recibirán	Formato de medición de los beneficios de los tramites racionalizados aprobado en el sistema de gestión  Resultados de la medición de los beneficios percibidos por los usuarios que utilizaron los tramites racionalizados	Profesional Jefe Atención al Usuario  Subgerente Comercial	30-11-2024
6	Realizar monitoreo en el SUIIT de la estrategia de racionalización de trámites	Reporte consolidado de las estrategias de racionalización de trámites implementadas generado por el SUIIT – estrategias implementadas y monitoreo	Subgerente de Planificación	30-11-2024

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 13 de 17
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 1
		Vigente a partir de: 2024-01-29

7	Mantener actualizado el SUIIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIIT)	1. Registros actualizados de tramites en el SUIIT (Trámites registrados en el SUIIT / Trámites definidos por resolución)  2. Datos de operación actualizados por trámite en el SUIIT	Profesional III - Sistemas de Gestión  Profesional III – Atención al cliente	30-11-2024
---	--	--	--	------------

Se anexa estrategia de racionalización de trámites 2024.

### 6.3 RENDICION DE CUENTAS


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

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

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

Dentro de la estrategia para la rendición de cuentas durante la vigencia 2024, se tienen contempladas las siguientes actividades:

	Actividad	Meta producto	Responsable	Plazo
1	Implementar Plan de gestión social, participación y comunicación ciudadana	Informe trimestral de avance presentado en CIGyD (3)	Profesional Especial RSE	30-11-2024

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29
		Página: 14 de 17
		Versión: 1

## 6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

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

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


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

Las actividades para el cumplimiento de la estrategia para la mejora del servicio al ciudadano se definen a partir de los resultados de la evaluación FURAG 2022 – Política de Servicio al Ciudadano, que se describen en el anexo 1 del Plan de Acción MIPG para la presente vigencia.

	Actividad	Meta producto	Responsable	Plazo
1	Realizar el monitoreo de la política de servicio al ciudadano – acorde con las acciones contempladas en el MIPG para la vigencia 2024	Monitoreo trimestral al cumplimiento de las acciones planteadas para la política de servicio al ciudadano - acciones MIPG 2024 (3)	Profesional III Sistemas de Gestión	30-11-2024

## 6.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

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

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 15 de 17
		Versión: 1
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

	Actividad	Meta producto	Responsable	Plazo
1	Realizar verificación semestral de cumplimiento publicaciones página web acorde con la matriz ITA y Ley 2052 de 2020, con criterios de oportunidad, calidad, completitud y vigencia.	Lista de chequeo semestral junio y septiembre de 2024, presentada en CIGyD que incluya verificación de la (dos por cada dependencia para un total de 10: tres subgerencias, 1 secretaria y 1 oficina)	Profesionales Jefe según la dependencia a la que soportan y Profesional III de Control de Gestión	30-11-2024

## 7 SOCIALIZACIÓN DEL PAAC


En el marco de la política de participación ciudadana, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 se publica en la página web institucional [www.aguasdebarrancabermeja.gov.co](http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co), con el fin de invitar a los grupos de interés y ciudadanía en general a formular sus consideraciones y sugerencias al respecto.

## 8 CONSOLIDACION Y APROBACIÓN DEL PAAC

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

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

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, mediante acta No. 1 del 29 de enero de 2024.

	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 16 de 17
		Versión: 1
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

## 9 PUBLICACIÓN DEL PAAC

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

Se publica el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, en la página web institucional [www.aguasdebarrancabermeja.gov.co](http://www.aguasdebarrancabermeja.gov.co), menú "Transparencia y acceso a la información pública", link "Planificación"

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

## 10 MONITOREO DEL PAAC


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

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

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

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



	<b>SISTEMA DE GESTION</b>	Código: PGI-PL-003
		Página: 17 de 17
		Versión: 1
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Vigente a partir de: 2024-01-29

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

## 11 SEGUIMIENTO Y PUBLICACION DEL PAAC

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

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá 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.

El seguimiento se publicará en la página web institucional.

## 12 ANEXOS

1. Formato Plan de Acción Institucional Integrado con las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024.
2. Estrategia de racionalización de trámites 2024.

SISTEMA DE GESTIÓN														Código: PGI-FR-056
														Página: 1
														Versión: 1
<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024</b>														Vigente a partir de: 21-06-2018
VIGENCIA	2024	MONITOREO ENE - MAR	MONITOREO JUN - SEPT	MONITOREO OCT - DIC	SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN									
No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2024	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	Presupuesto	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIÓN
1	Realizar revisión y depuración de las carpetas de información compartidas.	1	Informe semestral presentado en Comité Primario	Gestión Informática	Profesional III - Sistemas	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					
2	Implementar jornada de sensibilización de buenas prácticas organizacionales para el uso de los recursos compartidos.	2	Ficha técnica jornada (2)	Gestión Informática	Profesional III - Sistemas	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					
3	Definir estrategia de racionalización de trámites 2024 y registrar en el SUIIT	1	Estrategia de racionalización de trámites registrado en el SUIIT	Gestión Comercial Gestión de la Operación	Subgerente Comercial Subgerente de Operaciones	X	01/02/2024	30/03/2023	\$0.00					
4	Formular plan de trabajo para implementar la estrategia de racionalización de trámites	1	Plan de trabajo presentado en CIGyD	Gestión Comercial	Subgerente Comercial Profesional Jefe Atención al Usuario	X	01/02/2024	30/03/2024	\$0.00					
5	Implementar las mejoras de los trámites objeto de racionalización	3	a. Resolución actualización de trámites b. Informes (dos) semestrales de verificación de la implementación de la mejora en el proceso comercial por parte de planificación	Gestión Comercial	a. Profesional Jefe Atención al Usuario b. Profesional III Sistemas de Gestión	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					
6	Socializar mejoras de los trámites al interior de la empresa y con los usuarios	1	Estrategias de socialización implementadas - A los trabajadores y directivos en espacio institucional LIDERA - A través de página web institucional y redes	Gestión Comercial	a. Profesional Jefe Atención al Usuario b. Profesional III de la Subgerencia Comercial	X	01/02/2024	30/09/2024	\$0.00					
7	Implementar mecanismos para evidenciar que los usuarios están recibiendo los beneficios de la mejora de los trámites y medir los beneficios que recibirán	2	Informes (dos) semestrales de verificación de la implementación de la mejora en el proceso comercial por parte de planificación	Formato de medición de los beneficios de los trámites racionalizados aprobado en el sistema de gestión Resultados de la medición de los beneficios percibidos por los usuarios que utilizaron los trámites racionalizados	a. Profesional Jefe Atención al Usuario b. Subgerente Comercial	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					
8	Realizar monitoreo en el SUIIT de la estrategia de racionalización de trámites	1	Reporte consolidado de las estrategias de racionalización de trámites implementadas generado por el SUIIT – estrategias implementadas y monitoreo	Planeación y Gestión Integral	Subgerente de Planeación	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					
9	Mantener actualizado el SUIIT (De acuerdo con los roles según Resolución vigente usuarios SUIIT)	2	1. Registros actualizados de trámites en el SUIIT (Trámites registrados en el SUIIT / Trámites definidos por resolución) 2. Datos de operación actualizados por trámite en el SUIIT	Planeación y Gestión Integral	Profesional III - Sistemas de Gestión Profesional III – Atención al cliente	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					
10	Implementar Plan de gestión social, participación y comunicación ciudadana	3	Informe trimestral de avance presentado en CIGyD (3)	Planeación y Gestión Integral	Profesional Especial RSE	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					
11	Realizar el monitoreo de la política de servicio al ciudadano – acorde con las acciones contempladas en el MIPG para la vigencia 2024	3	Monitoreo trimestral al cumplimiento de las acciones planteadas para la política de servicio al ciudadano - acciones MIPG 2024 (3)	Planeación y Gestión Integral	Profesional III Sistemas de Gestión	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					



SISTEMA DE GESTIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

Código: PGI-FR-056  
Página: 1  
Versión: 1  
Vigente a partir de:  
21-06-2018

VIGENCIA		2024		MONITOREO ENE - MAR		MONITOREO JUN - SEPT		MONITOREO OCT - DIC		SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN				
No.	Actividades / Componente	Meta	Unidad de medida	Proceso Asociado	Responsable	2024	Fecha Inicio (dia-mes-año)	Fecha Fin (dia-mes-año)	Presupuesto	SEGUIMIENTO	AVANCE % EN TIEMPO	AVANCE % EN ACTIVIDAD	EVIDENCIAS	OPORTUNIDAD DE MEJORA O RECOMENDACIÓN
12	Realizar verificación semestral de cumplimiento publicaciones página web acorde con la matriz ITA y Ley 2052 de 2020, con criterios de oportunidad, calidad, completitud y vigencia.	10	Lista de chequeo semestral junio y septiembre de 2024, presentada en CIGyD que incluya verificación de la (dos por cada dependencia para un total de 10: tres subgerencias, 1 secretaria y 1 oficina)	Todos	Profesionales Jefe según la dependencia a la que soportan y Profesional III de Control de Gestión	X	01/02/2024	30/11/2024	\$0.00					