

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga **amb SA ESP** es una empresa comprometida con el cumplimiento y respeto de todos sus mecanismos de transparencia emitidos desde su Política de Propiedad y su Plan Estratégico los que han sido establecidos como fundamento de una cultura basada en valores y principios éticos. La empresa está comprometida con el principio 10 del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, el cual establece que *“las Empresas deberán trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas incluidas la extorsión y el soborno”*, actuando dentro de este marco y teniendo en cuenta las iniciativas y los instrumentos de autorregulación aplicados en la empresa, en especial, aquellos que tienen por objeto mantener un ambiente de transparencia y confianza.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Siguiendo estos lineamientos el **amb SA ESP** da cumplimiento a lo dispuesto a estas directrices mediante el diseño e implementación del presente Plan Anticorrupción el cual se basa en seis componentes.

1

2. Objetivo

Establecer las acciones para gestionar los riesgos de corrupción del **amb SA ESP** siguiendo las directrices de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 en el marco de la Política de Propiedad de la empresa y el Plan Estratégico de la misma.

3. Objetivos Específicos

1. Dar cumplimiento al criterio del literal (g) numeral 3.2 de la Política de Propiedad, que encarga de la administración de riesgos a la Junta Directiva.
2. Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto de factores Internos como Externos, a la empresa y que se pueda prevenir su materialización, en cada proceso del **amb SA ESP**.
3. Facilitar a los usuarios de los servicios que provee la empresa, el acceso y la atención en las solicitudes y trámites realizados ante el **amb SA ESP**.
4. Determinar mecanismos para la Rendición de cuentas a los Ciudadanos en General.
5. Disponer a la ciudadanía, la información pública producida por el **amb SA ESP**, con Calidad, Veracidad, Accesibilidad y Oportunidad, conforme lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.

4. Definiciones

Para entender el detalle de lo Propuesto en el presente Plan se han usado las siguientes definiciones básicas:

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Evaluación: Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas

Identificación de riesgos. Caracterización de riesgos; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos. Puede hacerse a toda la empresa, por áreas, por procesos, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.

Mapa de riesgos de corrupción: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos, las posibles consecuencias y sus posibles mitigantes.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser

implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, conforme la ley colombiana.

Rendición de Cuentas: Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de entrega de explicaciones por parte del **amb SA ESP**, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.

Trámite: Conjunto de pasos o acciones regulados por el Estado, que como requisito deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Transparencia activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.

Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Instrumentos de gestión de la información: relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

Criterio diferencial de accesibilidad: relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.

Monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

5. Alcance

Las medidas, acciones y herramientas desarrolladas en el presente Plan Anticorrupción, Transparencia y Acceso a la información, se entienden serán implementadas y aplicadas en todos los procesos del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga **amb S.A. ESP**, con carácter permanente y son sujetas a ajustes y modificaciones en tanto surjan circunstancias que así lo determinen conforme decisión de la Gerencia General de la empresa o su Junta Directiva.

6. Los Componentes del Plan

El **primer componente** es el de la *Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción*. El modelo para gestionar este riesgo se basa en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento del Departamento Administrativo de la Función Pública. Con base en esta metodología se adoptan 5 subcomponentes, en su orden:

- a. La emisión de una Política de Administración de Riesgos, a ser aprobada por la Junta Directiva, conforme la Política de Propiedad,
- b. La Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, la cual está en curso en el **amb SA ESP**, siguiendo la obtención de la certificación ISO 31000,
- c. Un Proceso de Consulta y Divulgación, del subcomponente anterior, el cual está en curso.
- d. Diseñar e implementar un Proceso de Monitoreo y Revisión.
- e. Hacer seguimiento

En el **segundo componente** corresponde a la racionalización de trámites del **amb SA ESP**. Este tiene dos subcomponentes, uno asociado a la conexión al servicio de acueducto y otro asociado a todos los trámites de la empresa.

El **tercer componente** corresponde a la *Rendición de Cuentas*, conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015. Este tiene tres subcomponentes:

- a. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible, de tal manera que llegue a los ciudadanos y demás grupos de interés de manera clara y efectiva
- b. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, de manera que al entregar la información, las comunidades y los ciudadanos puedan expresar sus opiniones sobre la empresa y el servicio prestado.

- c. Incentivos para motivar la cultura de petición y rendición de cuentas, para generar una cultura ciudadana en la que pedirle cuentas a la empresa es no solo posible sino necesario y
- d. Evaluación y realimentación de la gestión institucional

En **cuarto componente** consiste de la *Atención al Ciudadano*, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la empresa para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. En cumplimiento de este componente se plantea desarrollar cinco subcomponentes:

- a. Decisiones administrativas y direccionamiento estratégico, de manera que internamente la empresa adopte prácticas frecuentes de revisión de los temas de atención ciudadana.
- b. Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, de tal manera que estos sean medidos en su efectividad y eficiencia.
- c. Talento Humano. Bajo este subcomponente se espera capacitar en forma permanente en la obligación de atención al ciudadano.
- d. Normas y Procedimientos, Bajo este subcomponente se espera revisar en forma periódica las normas y procedimientos que mejoren sensiblemente la atención al ciudadano.
- e. Evaluación Relaciones con el ciudadano, Desde este subcomponente se evaluará la percepción del ciudadano con los servicios de la empresa

5

Por la importancia de crear una cultura en los trabajadores de hacer visible la información de las actividades de la Administración Pública, el **quinto componente** desarrolla los lineamientos generales de la *Transparencia y Acceso a la Información*, los cuales además se han definido en la Política de Propiedad como uno de los criterios obligatorios para la gestión de la empresa, con los siguientes subcomponentes:

- a. Lineamientos de Transparencia Activa
- b. Lineamientos de Transparencia Pasiva
- c. Elaboración de Instrumentos de Gestión de Información
- d. Criterio Diferencial de Accesibilidad
- e. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Finalmente, como **sexto componente** se sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción. Este tiene un solo subcomponente:

a. Declaración de Transparencia y declaración de conflicto de intereses

Es en este contexto que se presenta el presente Plan Anticorrupción del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, **amb SA ESP**. Este documento se ha realizado tomando como base el documento LGG 501-002 “Plan anticorrupción, transparencia y acceso a la información” y su actualización se hace de manera explícita como resultado de la aprobación de la Política de Propiedad y la Política de Gobierno Corporativo del **amb SA ESP**. Este se ha construido además sobre el Mapa de Riesgos de Corrupción que se presenta en el anexo No 3, elaborado por la empresa.

Anexo No.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

RIESGO CORRUPCION			
RIESGO ASOCIADO	CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE
R1 DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS Y ASIGNADAS DE CADA TRABAJADOR DEL amb, RECIBIENDO BENEFICIOS PERSONALES Ó PREBENDAS CON EL FIN DE ACTUAR EN FAVOR DE USUARIOS Ó TERCEROS	Prestación del servicio	Posibilidad que el personal de la empresa responsable de atender las solicitudes de los usuarios y demás grupos de interés, tenga intención de recibir pago o cobrar por los servicios prestados	Pedir ó recibir dádivas ó prebendas con ocasión del ejercicio de sus funciones o al realizar trabajos a usuarios o suscriptores del amb
	Prestación del servicio	Beneficiar a usuarios o demás grupos de interés realizando trabajos que les provean del servicio de acueducto de manera directa, sin que se pueda medir dicho suministro y por ende no se facture el consumo	Ejecutar conexiones fraudulentas para beneficio de usuarios o terceros
	Prestación del servicio	Favorecer a terceros en las solicitudes de Disponibilidad del Servicio, temporales, definitivas, independizaciones, ampliaciones y aprobación de domiciliarias	Aprobación indebida de solicitudes para beneficio de terceros
R2 SUSTRACCIÓN DE ELEMENTOS EMPLEADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	Prestación del servicio	Sustraer materiales, elementos, equipos, maquinaria, insumos , vehículos del inventario de la empresa para ejecutar trabajos del amb, que incluso éstos se vendan a terceros	-

RIESGO CORRUPCION				
RIESGO ASOCIADO		CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE
R8	DEFICIENCIAS EN LAS FUNCIONES DE INTERVENTORÍA HACIA LOS CONTRATOS	Procesos	A raíz de ausencia de herramientas de control, de la ejecución inoportuna de la función interventora se hace permisivo el mal desempeño de los contratistas	–
R9	ALTERACIÓN, MODIFICACIÓN U OMISIÓN DE PRUEBAS EN ACCIDENTES O ENFERMEDADES LABORALES	Personal	Desviación en las posibles causas y consecuencias de accidentes y/o enfermedades laborales documentada en planes de acción incoherentes con las acciones preventivas y/o correctivas del proceso y que lleguen a generar sanciones al amb	–
R10	MANIPULACION DE INFORMACION EN LOS PROCESOS LABORALES	Personal	Que el trabajador para beneficio propio o de un tercero manipule el sistema de información para generar pagos adicionales a los cuales no tiene derecho o sin el cumplimiento total de los requisitos para otorgar el beneficio	Inclusión de pagos laborales no autorizados
		Personal	Que un trabajador para beneficio propio o de un tercero manipule la información y/o las Convocatorias, para favorecer el ingreso de un tercero a la Empresa o el ascenso de si mismo.	Alteración, modificación u omisión de información en los procesos de selección, promoción y vinculación laboral para favorecer a terceros
R11	MANIPULACIÓN EN LA EVALUACIÓN DE OFERTAS DURANTE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN	Contractual	En la etapa de evaluación de ofertas se puede presentar una falencia de custodia y crisis de valores por parte de los trabajadores de la empresa, que ocasiona un mal resultado de la evaluación y por lo tanto una pérdida de la transparencia del proceso	–

RIESGO CORRUPCION				
RIESGO ASOCIADO		CATEGORIA	DESCRIPCION	DETALLE
R12	UTILIZACION INDEBIDA DE INFORMACION SOBRE LA CALIDAD DEL AGUA Y LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE APARATOS DE MEDIDA	Laboratorio Control Calidad de aguas	Que la información (tanto en físico como en medio magnético) llegue a personas sin autorización del laboratorio y pueda ser utilizada con fines diferentes a los establecidos	Utilización de información confidencial de la calidad del agua
		Laboratorio Calibración Medidores	Que la información (tanto en físico como en medio magnético) llegue a personas sin autorización del laboratorio y pueda ser utilizada con fines diferentes a los establecidos	Utilización de información confidencial de las pruebas a medidores de agua fría
R13	DILACIÓN DE LOS PROCESOS CON EL PROPÓSITO DE OBTENER EL VENCIMIENTO DE TÉRMINOS O PRESCRIPCIÓN DE LOS MISMOS	Legal y Jurídica	Ejercer una indebida defensa judicial y/o administrativa con la finalidad de favorecer intereses contrarios a los del amb	-



NA F GG 501-006 Rev. 3		MAPA DE RIESGOS																								
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD																										
PERIODO EVALUADO		2015 - 2016		P: Probabilidad I: Impacto NR: Nivel de Riesgo (P*I)			E: Económico I: Imagen R: Procesos P: Personas MA: Medio Ambiente					IRC: Índice Riesgo Calculado por Proceso														
RIESGO PRINCIPAL:		CORRUPCION										PROCESO:	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. ESP													
RIESGO ASOCIADO		CONTROL(ES) EXISTENTE(S)		I		NR		ESTRATEGIAS DE CONTROL				INDICE		ACCIONES ASOCIADAS												
				E I R P M A		E I R P M A		A S E V I T A R	P A S I V A R E N T E	T R A N S F E R I R	A C T I V A T E	C O R R E C T I V A R	M I T I G A R	IRC	ACUM	ACCION INMEDIATA Aplicar Plan de Contingencia Código: L GG 502-001 PLAN ANTICORRUPCION, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION			AVANCE							
DESCRIPCION	RESPONSABLE (S)	En implemen tación	Perm anent e	Ejecutada																						
DESARROLLO DE LAS FUNCIONES PROPIAS Y ASIGNADAS DE CADA TRABAJADOR DEL amb RECIBIENDO BENEFICIOS PERSONALES Ó PREBENDAS CON EL FIN DE ACTUAR EN FAVOR DE USUARIOS Ó TERCEROS		- REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, CODIGO DE BUEN GOBIERNO, MANUAL DE TRANSPARENCIA - CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES amb - SEGUIMIENTO A LA CONDICIÓN SOCIO-ECONÓMICA Y CULTURAL QUE MOTIVE AL TRABAJADOR DEL amb A GENERAR UN COBRO O A RECIBIR ALGÚN PAGO A MANERA DE PROPINA, POR LA REALIZACIÓN DE SU TRABAJO - SEGUIMIENTO A LA REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS TRABAJADORES DEL amb - MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES EN SU EJECUCIÓN, REALIZANDO VISITAS ALEATORIAS, AL TOTAL DE VISITAS REALIZADAS EN EL MES PARA RECIBO DE TEMPORALES, DEFINITIVAS, AMPLIACIONES Y APROBACIÓN DE DOMICILIARIAS, SEGUIMIENTOS A PROYECTOS, ENTRE OTRAS.		2	2	3	1	0	0	4	6	2	0	0	X		X	18	228							
																	12									



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:		Acueducto Metropolitano de Bucaramanga SA ESP - amb SA ESP			
Fecha de Publicación:					
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1 Política de Administración de Riesgos	Política Gestión Integral de Riesgos para el amb SA ESP La Política -en preparación- tendrá un desarrollo en una Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos ajustada a las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales, la cual pretende además de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, buscar la certificación ISO 31000 de riesgos, para realizar la gestión de riesgos en el amb SA ESP de manera integral y sistemática en los diferentes niveles de gestión contribuyendo por lo tanto al logro de los objetivos planteados en la Política de Propiedad y en el Plan Estratégico de la empresa.	Preparación: (Área de la EMPRESA), Junta Directiva amb SA ESP.	Aprobación : Se propondrá a la Junta Directiva en (FECHA)	
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Área de amb SA ESP a cargo	Publicación en (FECHA)	
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3,1 Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción de EPMA través de diferentes canales.	Mapa de Riesgos de Corrupción	Área de amb SA ESP a cargo	Publicación en (FECHA)	
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	3,2 Presentación ante el Comité de Auditoría de la Junta Directiva y a la Junta Directiva	Aprobación y Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Área de amb SA ESP a cargo	Publicación en (FECHA)	
Subcomponente 5 Seguimiento	4 Monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los dueños de procesos en la empresa y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente	Área de amb SA ESP a cargo	De acuerdo con la programación de las revisiones en los procesos	
	5 Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Evaluaciones de auditoría y de Control Interno	Área de amb SA ESP a cargo	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa	
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (Ver formato aparte)					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	1,1 Entregar información de resultados financieros del amb SA ESP a medios de comunicación	Boletines de prensa con resultados financieros del amb SA ESP	Área de amb SA ESP a cargo	11	
	1,2 Publicar en portal web del amb SA ESP informe de gestión e informe de sostenibilidad	Informes publicados en portal web del amb SA ESP	Área de amb SA ESP a cargo		
	1,3 Realizar programas de comunicaciones que presenten avances de gestión del amb SA ESP en proyectos, programas e iniciativas	Programas informativos del amb SA ESP	Área de amb SA ESP a cargo		
	1,4 Realizar programas especiales de divulgación que informen sobre el avance de un proyecto o programa de impacto para las comunidades y/o clientes-usuarios	Programas informativos del amb SA ESP	Área de amb SA ESP a cargo		
	1,5 Publicar en redes sociales y en la página web de la empresa, mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por el amb SA ESP en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	Área de amb SA ESP a cargo		
	1,6 Entregar a medios de comunicación información de avances en proyectos e iniciativas del amb SA ESP con sus distintos grupos de interés	Boletines y comunicados de prensa realizados	Área de amb SA ESP a cargo		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2,1 Realizar evento de rendición de cuentas externo con comunidad y clientes/usuarios	Evento realizado en presencia del Alcalde de Bucaramanga y Gerente General del amb SA ESP	Área de amb SA ESP a cargo		
	2,2 Divulgar con funcionarios del amb SA ESP información de la de rendición pública de cuentas	Espacio de conversación	Área de amb SA ESP a cargo		
	2,3 Realizar espacio de conversación con líderes de opinión para presentar resultados del informe de gestión del amb SA ESP	Reunión realizada	Área de amb SA ESP a cargo		
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de petición y rendición de cuentas	3,1 Sensibilizar a funcionarios del amb SA ESP a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Publicación de tips en los canales de comunicación corporativos, artículos y correos electrónicos	Área de amb SA ESP a cargo		
	3,2 Motivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Programas informativos del amb SA ESP	Área de amb SA ESP a cargo		
Subcomponente 4 Evaluación y realimentación a la gestión institucional	4,1 Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio y evaluación de soporte en el portal web (para ambos casos encuesta de percepción).	Resultados encuesta de percepción	Área de amb SA ESP a cargo		
	4,2 Informe general de la Rendición de Cuentas (publicado en diciembre en el portal web con los resultados de las encuestas y las recomendaciones para la mejora del proceso).	Informe publicado	Área de amb SA ESP a cargo		
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Decisiones administrativas y Planeamiento estratégico	1,1 Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	Área de amb SA ESP a cargo		
	1,2 Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2019 estructurado	Área de amb SA ESP a cargo		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	2,1 Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados	Área de amb SA ESP a cargo	Permanente	
	2,2 Acceso a la información: publicar en la página web del amb SA ESP la información relevante en materia de atención al ciudadano: • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicales • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente	Documentación publicada en la página web	Área de amb SA ESP a cargo	Permanente	
	2,3 Indicadores	Indicadores mensuales	Área de amb SA ESP a cargo		
	2,4 Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	Área de amb SA ESP a cargo	Permanente	
	3,1 Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación	NN Eventos de capacitación	Área de amb SA ESP a cargo		
	4,1 Decomposición de procesos y procedimientos para la atención de PCR	Procesos y procedimientos actualizados	Área de amb SA ESP a cargo		
Subcomponente 3 Talentos Humanos	4,2 Elaborar informes de PCR	Estadística mensual	Área de amb SA ESP a cargo		
	4,3 Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	Área de amb SA ESP a cargo		
	4,4 Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	Área de amb SA ESP a cargo		
	5,1 Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el amb SA ESP	Encuesta de satisfacción (2 veces al año)	Área de amb SA ESP a cargo		
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1 Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en página de datos abiertos	Actualización por demanda de la información, en la página web de datos abiertos.gov.co	Reporte cuatrimestral de avances	Área de amb SA ESP a cargo	
	1,2 Divulgar los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital del amb SA ESP en los canales existentes de la empresa	Divulgar los avances obtenidos	Reporte cuatrimestral de avances		
	1,3 Mantener disponible para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas	Asegurar la disponibilidad de la información para consulta	Reporte cuatrimestral de avances		
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1 Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Gestionar las solicitudes atendidas conforme lo establecido en el decreto 1081 de 2015	Número de solicitudes atendidas acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015	Área de amb SA ESP a cargo	
	3,1 Revisión y actualización cuatrimestral, en la página web del amb SA ESP, los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014	Información actualizada y publicada en la página web del amb SA ESP	Reporte cuatrimestral de avances		
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4,1 Validar y definir ajustes entorno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web del amb SA ESP	Divulgar los avances obtenidos	Reporte cuatrimestral de avances	Área de amb SA ESP a cargo	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,1 Publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Reporte publicado en el sitio web	Área de amb SA ESP a cargo	
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	1 Implementación para todos los funcionarios del amb SA ESP	Lanzamiento y divulgación de las mismas.	Área de amb SA ESP a cargo	En el transcurso del año 2019	



Componente 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: ACUEDUCTO METROPOLITANO DE									
Sector Administrativo: SPD									
Departamento: Santander									
Municipio: Bucaramanga									
Orden:	Municipal								
Año Vigencia:	2019								
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Planeación de la Estrategia de Racionalización									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA	
								INICIO de/mm/aa	FIN dd/mm/a
1	Conexión a los servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Las solicitudes de Conexión a los servicios públicos se deben realizar a través de comunicación escrita física (carta) o personalmente en las oficinas de atención al cliente.	Habilitación de plataforma para operar el acceso a formularios electrónicos para realizar la solicitud de conexión a los servicios públicos, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal	Aumento en los canales para solicitud de trámites y posibilidad de realizarlos en línea sin tener que desplazarse o enviar comunicaciones			
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)									
1	Todos	Cadena de trámites	Servicios de información de la Registraduría Nacional del Estado Civil	La Empresa debe incurrir en costos y actividades adicionales para acceder a la información de la RNEC	Gestión de la Firma del convenio con Registraduría Nacional del Estado Civil para acceder a la información, según disposiciones presidenciales.	Disminución de tiempos de duración del trámite		02/01/2019	31/12/2019
	Nombre del responsable*:		Número de teléfono:						
	Correo electrónico:		Fecha aprobación del						