



Informe Final del Proceso de Medición

AGUAS NACIONALES

Criterios en el proceso de interlocución

- Transparencia en la solicitud y ofrecimiento de información a cada empresa y delegado
- Imparcialidad en la valoración de la cantidad, calidad, tipología y pertinencia de la información suministrada por las empresas
- Establecimiento de relaciones horizontales, respetuosas y neutrales con cada empresa y su delegado
- No intervención en la manipulación del dato (alteración, corrección, anulación, creación)
- Confiabilidad en la información suministrada por cada empresa a partir del Principio Constitucional de Buena Fe (CPC, art 83)

INTERLOCUCIÓN En la relación exitosa con la empresa y delegado, dos condiciones se cumplieron: i) compromiso, oportunidad para con la información requerida en la evaluación y, ii) prontitud, claridad y comunicación constante entre el equipo MTE y el Delegado y su equipo frente a las inquietudes presentadas, generando la suficiente confianza y credibilidad en el desarrollo de todas las etapas de evaluación de la Medición. El Delegado y su equipo dieron respuesta oportuna y confiable de la información solicitada. Su experiencia previa en la metodología de la MTE arrojó resultados óptimos en comprensión de la metodología, en asignación de responsabilidades, en cumplimiento del cronograma de actividades y en socialización de dudas sobre el proceso. Al Delegado se le hizo llegar previamente el Documento Metodológico, acceso al formulario de recolección y análisis de información y comunicaciones aclaratorias del proceso, lo que se tradujo en mayor asimilación de la metodología y pronta resolución de inquietudes.

ACCESO A LA INFORMACIÓN Para este proceso se estableció una comunicación recíproca desde el equipo de la MTE de Transparencia por Colombia con la empresa y su Delegado donde, además de generar confianza interinstitucional para resolver dudas sobre la información solicitada, se posibilitó el trámite oportuno de esta importante etapa en el conjunto del proceso como consecuencia de la información ofrecida y su respectiva validez.

ETAPA DE OBSERVACIONES Esta es una etapa caracterizada por el proceso de ajustes de información donde la empresa revisa la evaluación previa enviada por Transparencia por Colombia y en consecuencia reenvía información complementaria que no haya sido incluida al inicio con el propósito de acercar el resultado a la realidad institucional. En el desarrollo de esta actividad se adelantaron acciones de asesoría para resolver dudas con el Delegado de la empresa y su equipo, recepción del formato de observaciones y archivos correspondientes, evaluación de tales archivos en clave del Documento Metodológico, respuesta a la empresa de cada una de las observaciones a través de un formato explicando los puntos que fueron procedentes o no. Para esta etapa la empresa realizó 26 observaciones sobre los 4 componentes. Se destaca que esta etapa fue desarrollada por la empresa dentro de los tiempos establecidos.

RESULTADOS FINALES DESTACADOS Durante el proceso y en diferentes etapas, se realiza el cálculo de los indicadores de la Medición en forma progresiva hasta generar el resultado final que se entrega a la empresa a través de una Ficha Técnica. Esta actividad corresponde a la revisión sistemática del conjunto de información tramitada por cada empresa, así:

- Información entregada por las empresas a través de sus Delegados
- Información recepcionada de fuentes secundarias por el equipo MTE
- Evaluaciones realizadas por el equipo MTE a las políticas y mecanismos de transparencia suministrados por las empresas
- Información validada por el equipo MTE a partir de las reuniones realizadas con los responsables en cada empresa de las políticas y mecanismos de transparencia evaluados

A continuación se encuentran las calificaciones obtenidas por la empresa comparadas entre las evaluaciones 2012 y 2013 para cada uno de los componentes evaluados con sus respectivas diferencias, el posicionamiento de la empresa frente al sector y el cuadro de Nivel de Riesgo

	Nivel de Riesgo
Bajo	90 - 100
Moderado	75 - 89
Medio	60 - 74
Alto	45 - 59
Muy Alto	0 - 44

Datos Generales de la Medición

6° Año

consecutivo

★ 25 Empresas

se sometieron de manera voluntaria a la evaluación de sus Mecanismos y Políticas de Transparencia constituyendo la muestra en 2013

★ 3 Sectores

Energía y Gas (E&G), Acueducto, Alcantarillado y Aseo (AAA) y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

● 2012

vigencia evaluada

Empresas	AAA	E&G	TIC
AGUAS DE MALAMBO	X		
AGUAS DE MANIZALES	X		
AGUAS DE URABA	X		
AGUAS NACIONALES	X		
CENTRAL HIDROELECTRICA DE CALDAS		X	
CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER		X	
ELECTRIFICADORA DE SANTANDER		X	
ELECTRIFICADORA DEL CARIBE		X	
EMPRESA DE AGUAS DEL ORIENTE ANTIOQUEÑO	X		
EMPRESA DE ENERGIA DE BOGOTA		X	
EMPRESA DE ENERGIA DEL QUINDIO		X	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMSERFUSA	X		
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA			X
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN	X	X	
EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN	X		
GAS NATURAL		X	
INTERCONEXION ELECTRICA		X	
ISAGEN		X	
PROMIGAS		X	
REGIONAL DE OCCIDENTE	X		
TELEFONICA			X
TRANSPORTADORA DE GAS INTERNACIONAL		X	
TRIPLE A	X		
UNE EPM TELECOMUNICACIONES			X
URRA		X	

Grupos de Interés impactados con las Políticas y Mecanismos de Transparencia evaluados

 **28,7 Millones**
Usuarios

 **23 Mil**
Empleados Directos

 **15 Mil**
Proveedores y contratistas

 **54 Mil**
Empleados Tercerizados

Resultados Generales del Ejercicio

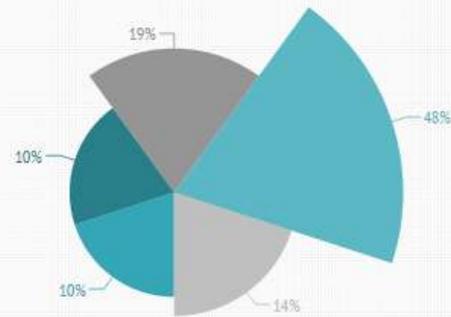
▲ **75/100**

2013 Riesgo Moderado con 25 empresas

● **67/100**

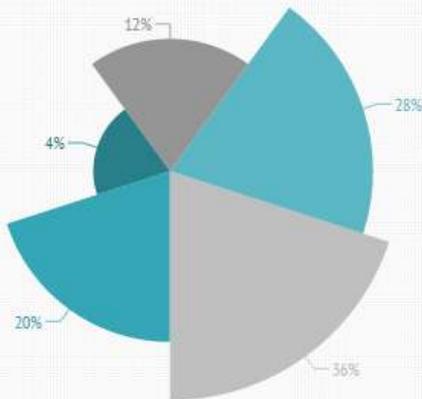
2012 Riesgo Medio con 22 empresas

● 2012 ○ 2013

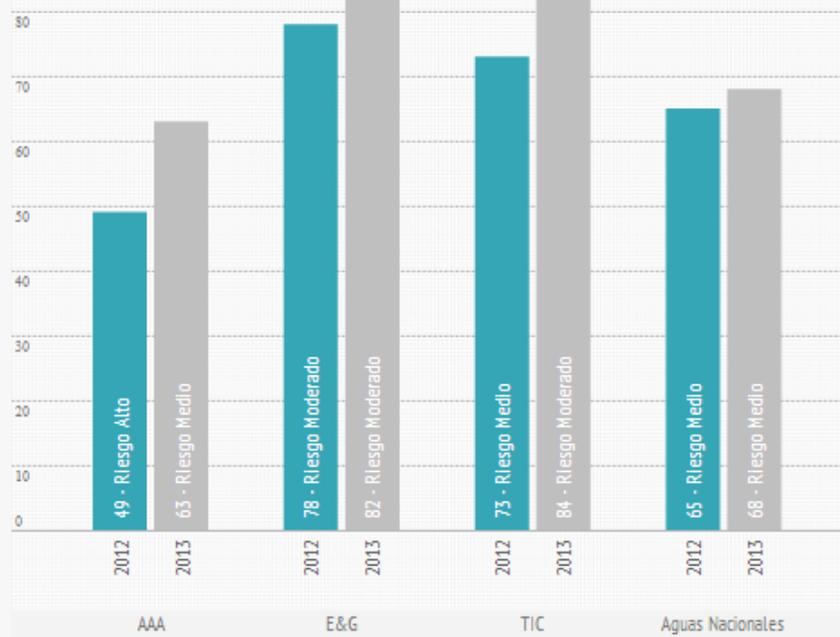
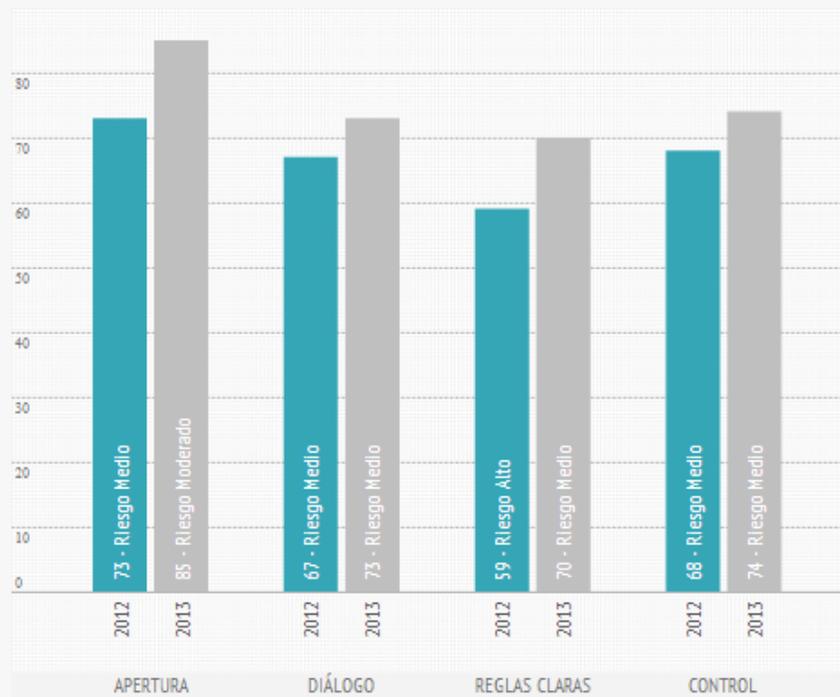


Riesgo Bajo Riesgo Moderado Riesgo Medio Riesgo Alto Riesgo Muy Alto

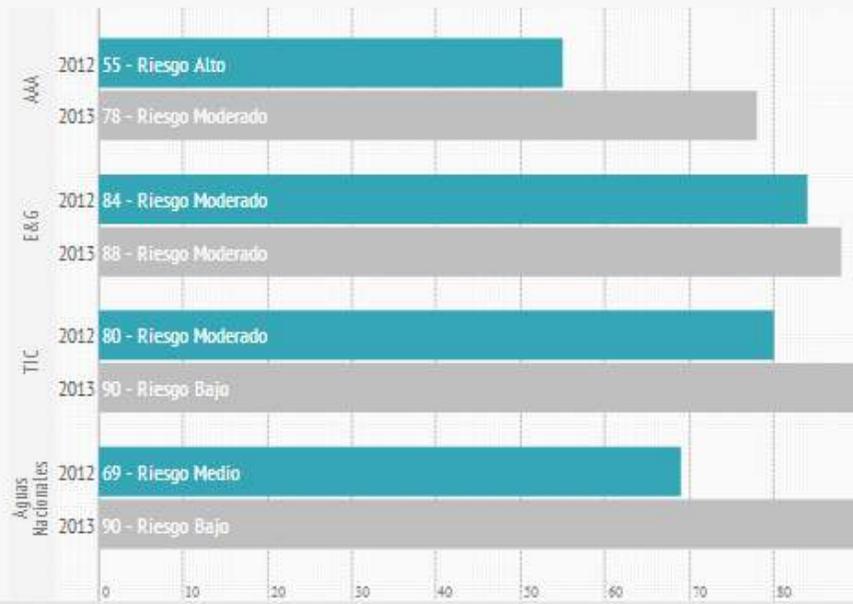
○ 2012 ● 2013



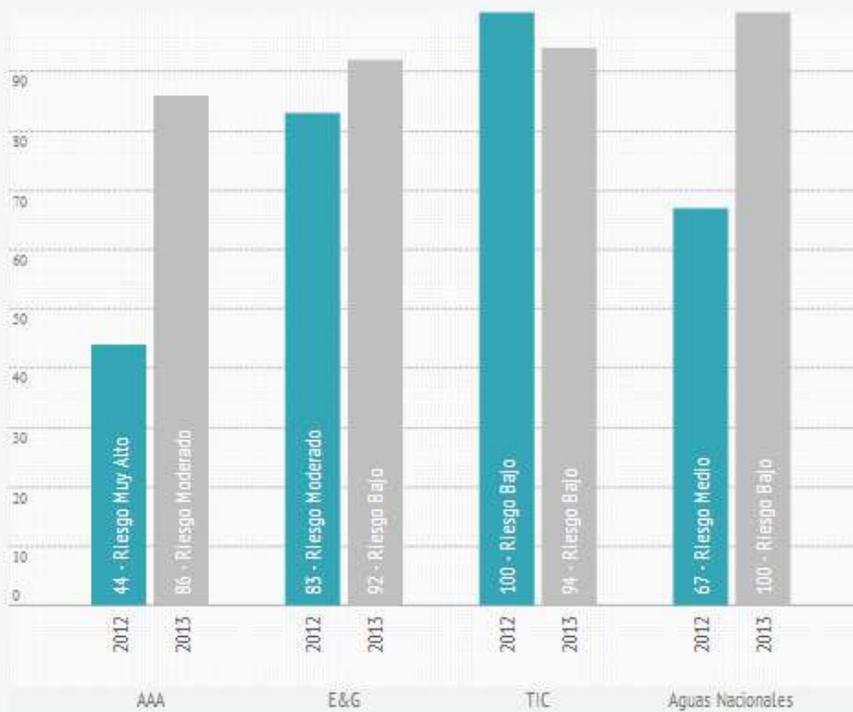
Riesgo Bajo Riesgo Moderado Riesgo Medio Riesgo Alto Riesgo Muy Alto



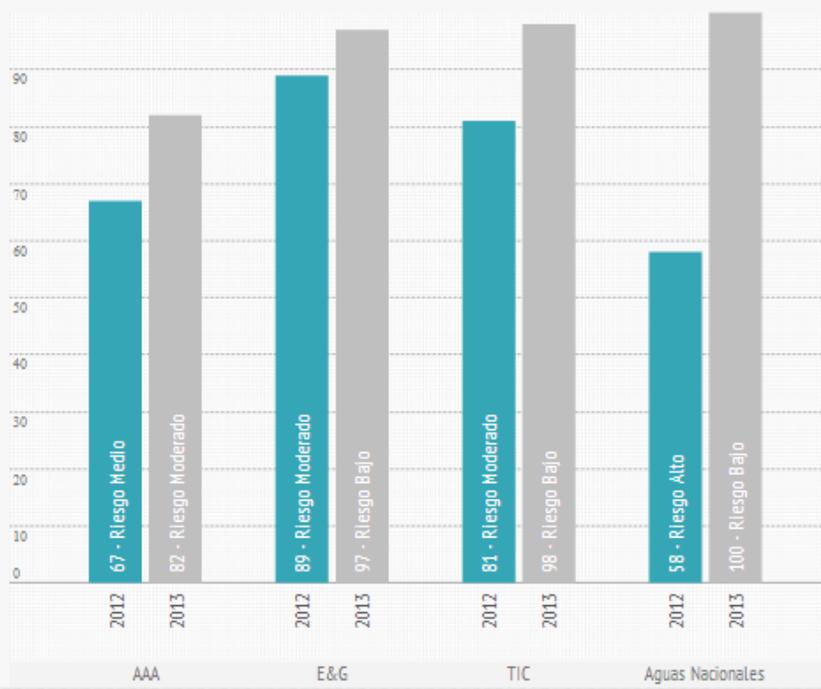
Apertura



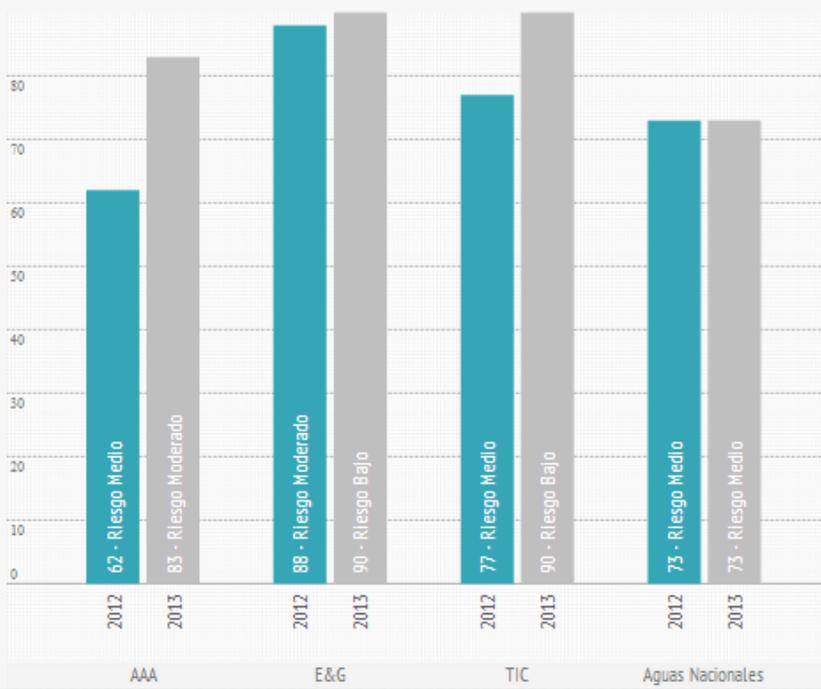
- Publicidad a Política de Apertura
- Apertura a Socios, Accionistas e Inversionistas
- Apertura a Clientes
- Apertura a Proveedores
- Apertura a Sociedad



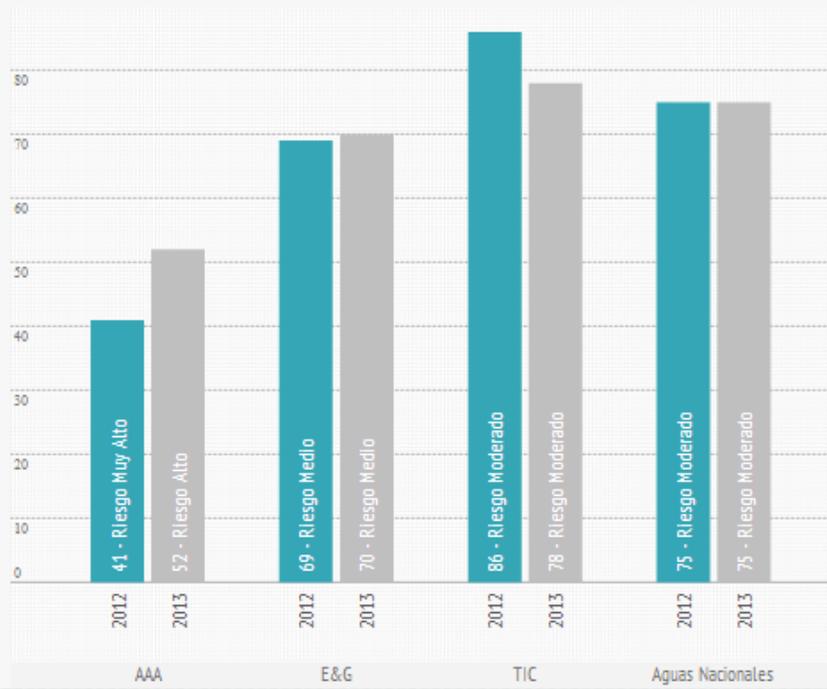
- Publicidad a Política de Apertura
- Apertura a Socios, Accionistas e Inversionistas
- Apertura a Clientes
- Apertura a Proveedores
- Apertura a Sociedad



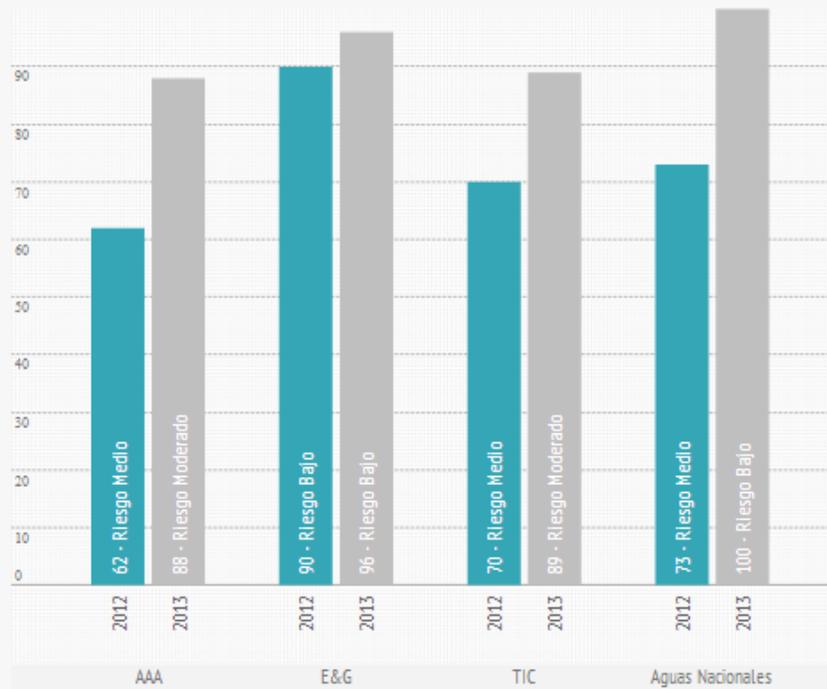
- Publicidad a Política de Apertura
- Apertura a Socios, Accionistas e Inversionistas
- Apertura a Clientes
- Apertura a Proveedores
- Apertura a Sociedad



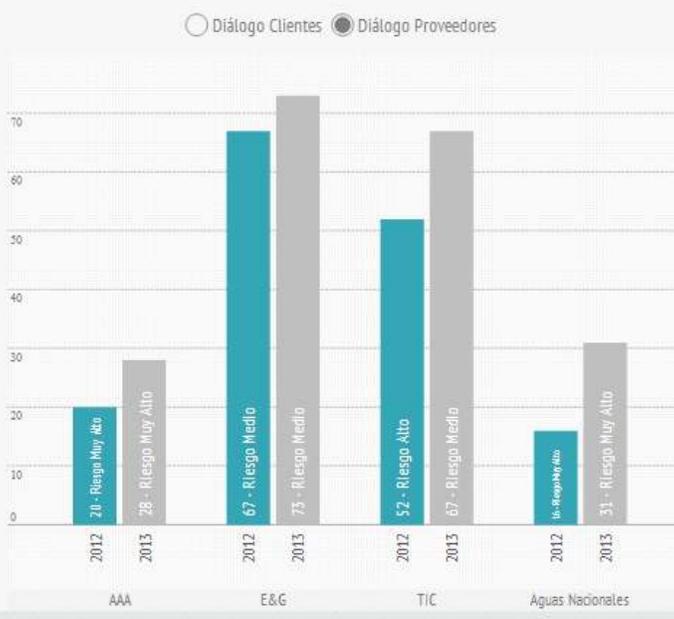
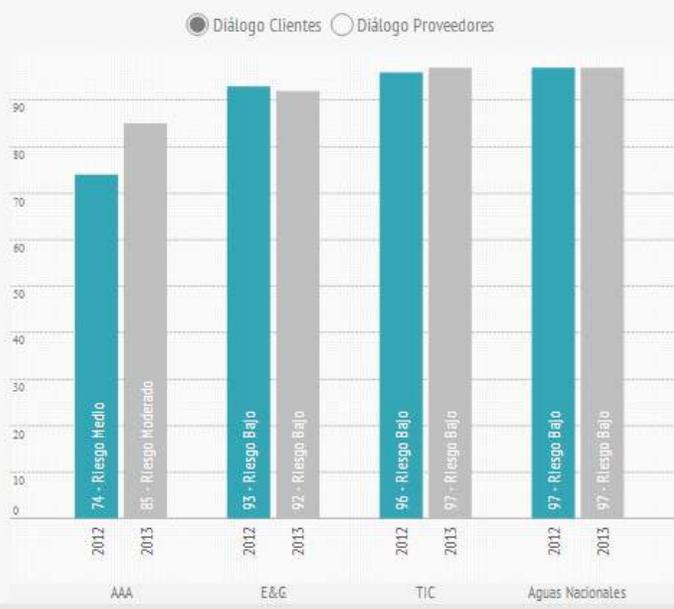
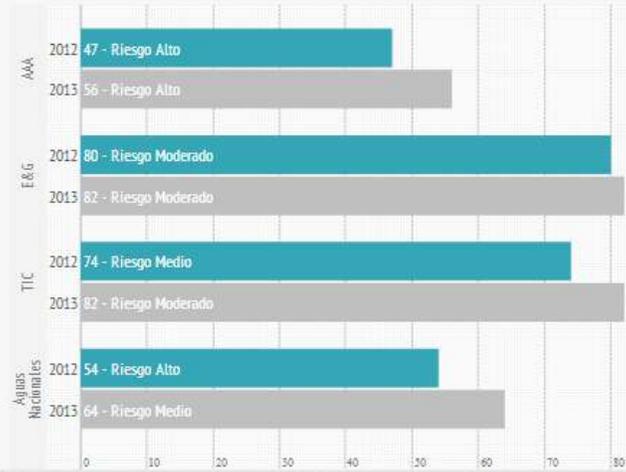
- Publicidad a Política de Apertura
- Apertura a Socios, Accionistas e Inversionistas
- Apertura a Clientes
- Apertura a Proveedores
- Apertura a Sociedad



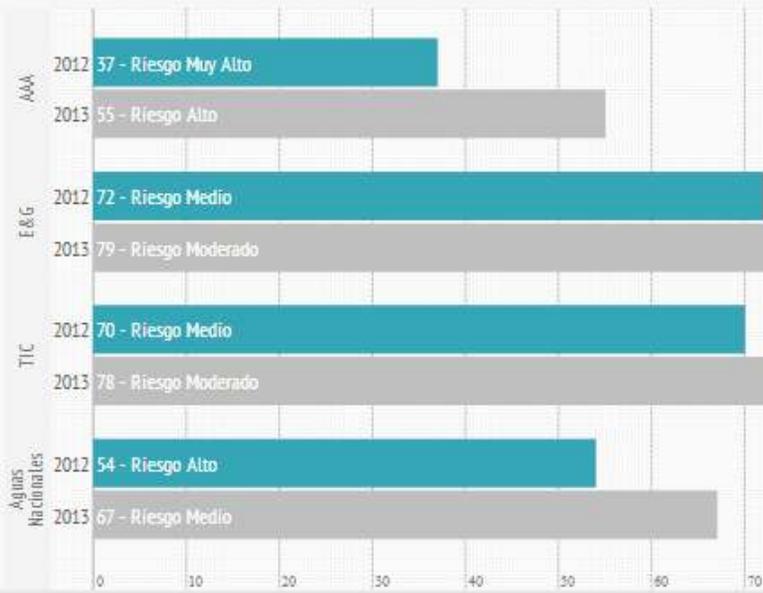
- Publicidad a Política de Apertura
- Apertura a Socios, Accionistas e Inversionistas
- Apertura a Clientes
- Apertura a Proveedores
- Apertura a Sociedad



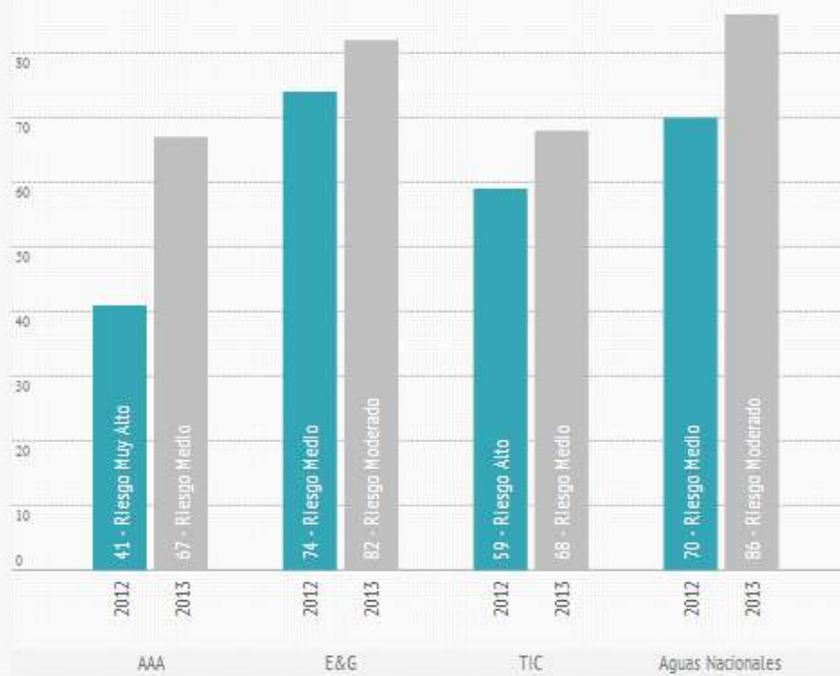
Diálogo

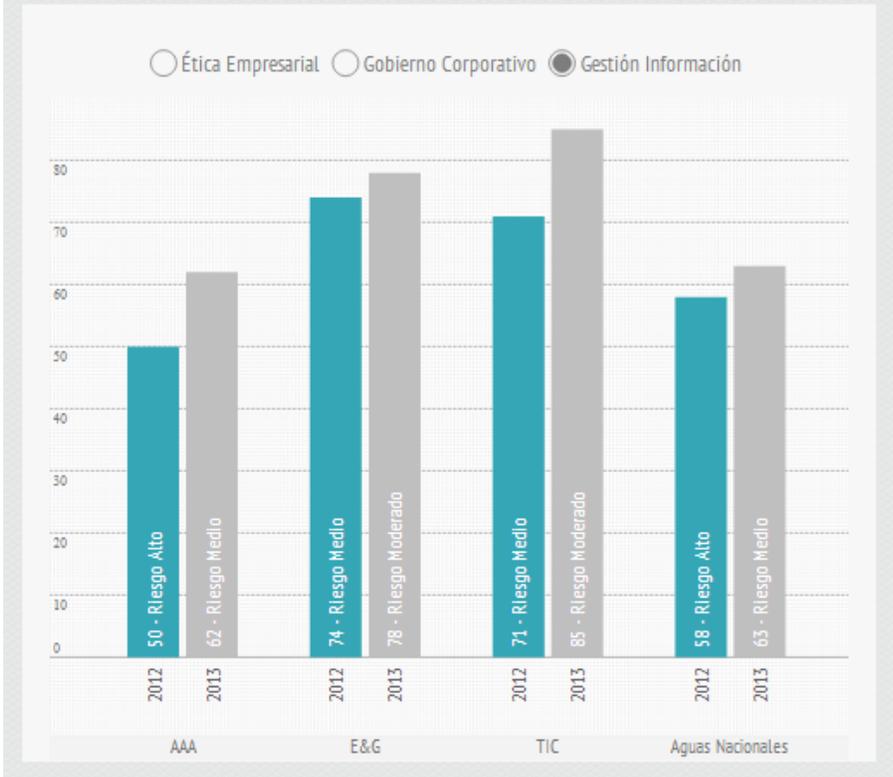
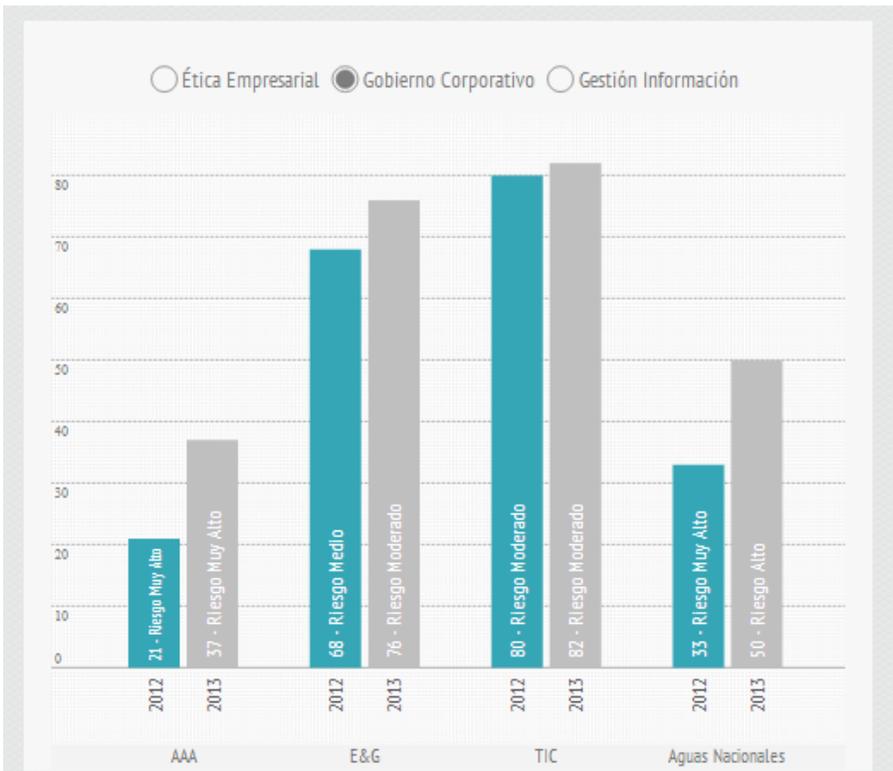


Reglas Claras

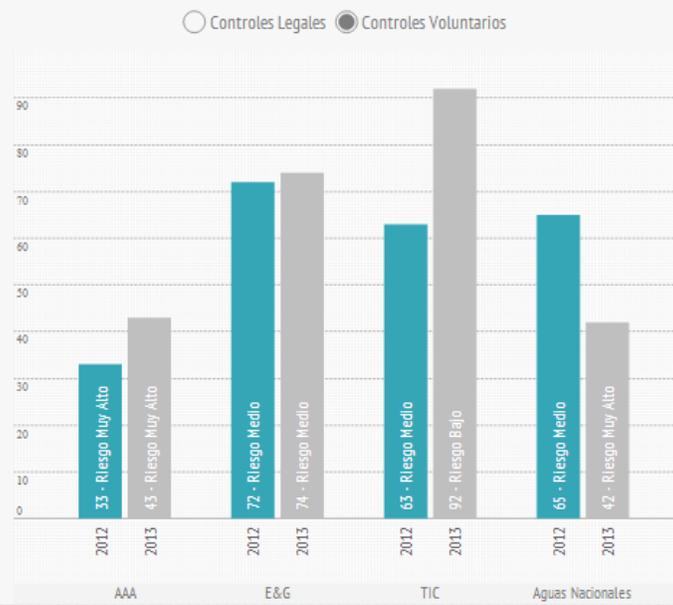
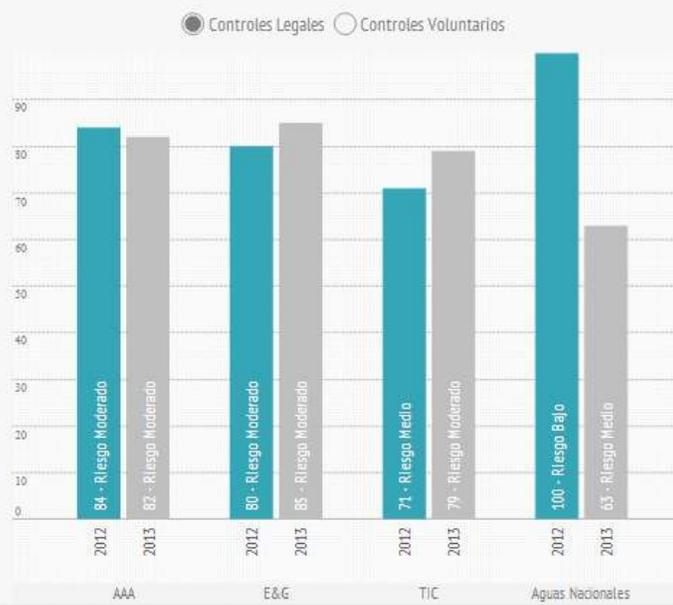
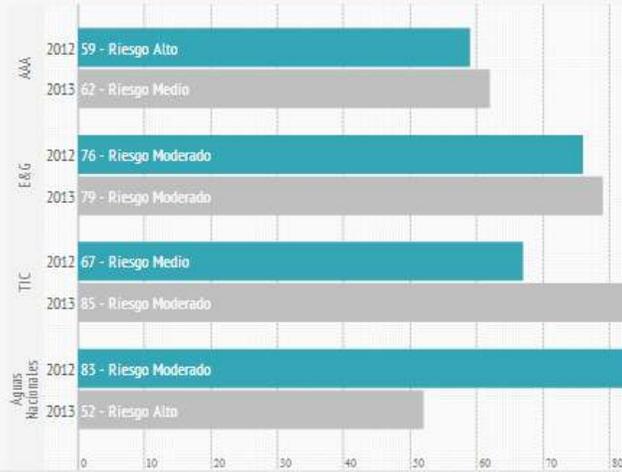


Ética Empresarial
 Gobierno Corporativo
 Gestión Información





Control



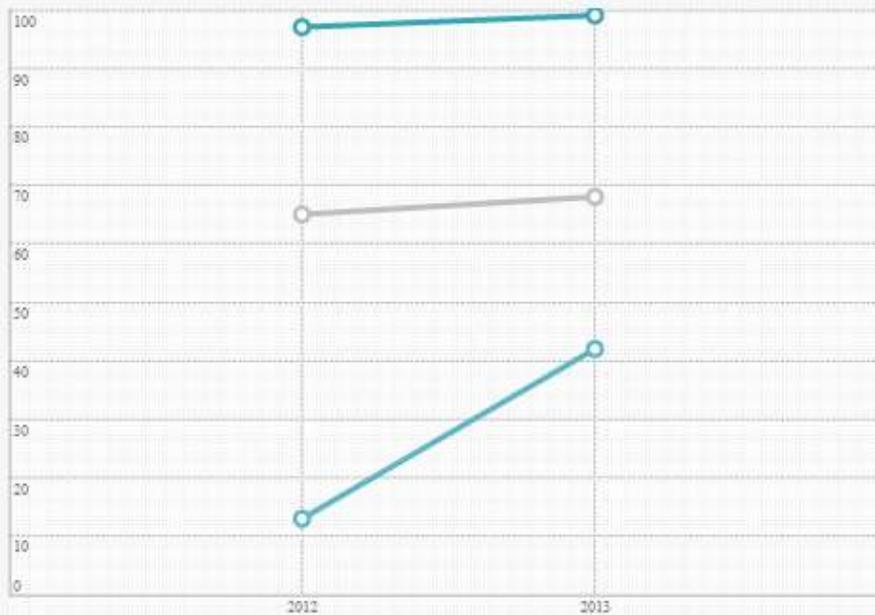
Resultados Individuales de la Empresa

▲ 68/100

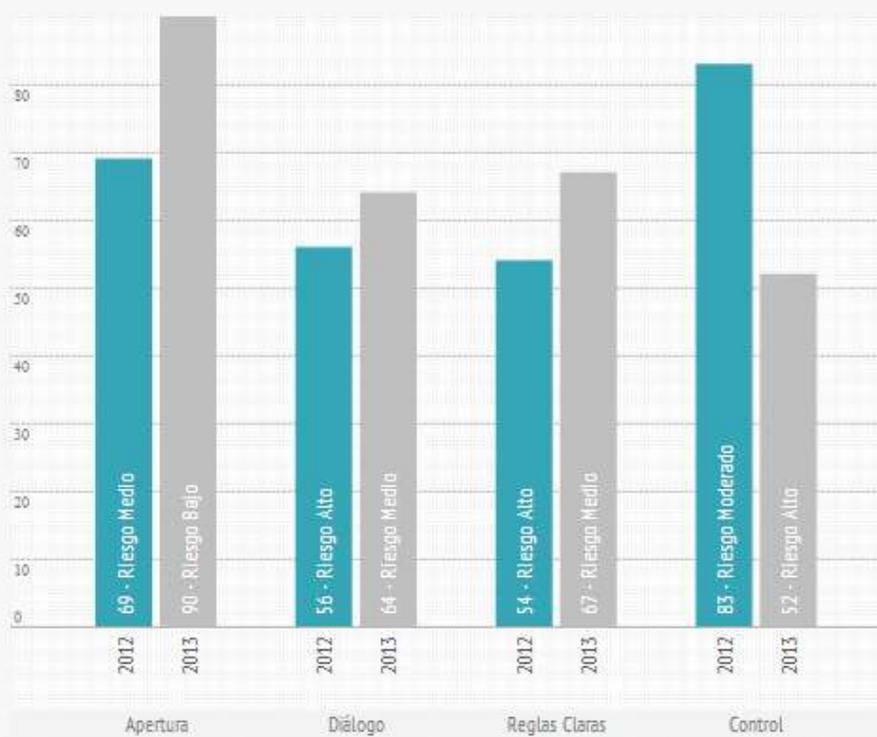
Estándar Aguas Nacionales en 2013 quedando en Riesgo Medio

● 65/100

Estándar Aguas Nacionales en 2012 ubicado en Riesgo Medio



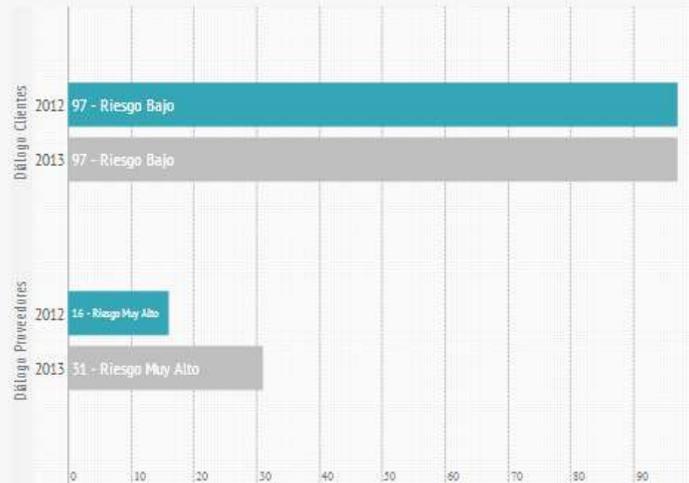
Primera ubicación | Aguas Nacionales | Última ubicación



Apertura



Diálogo



Seguimiento y Evaluación Diálogo Proveedores
Evaluación Personal Atención Clientes
Sistema Atención al Cliente
Seguimiento y Evaluación Diálogo Clientes
Interacción con Proveedores

Capacitación Personal Atención Clientes

▲ 28 % Quejas y Reclamos

Favorables a los usuarios en 2013

▼ 24 % Quejas y Reclamos

Favorables a los usuarios en 2012

● 50 % Revocatoria

de recursos relacionados con la prestación del servicio por parte de la SSPD en 2013

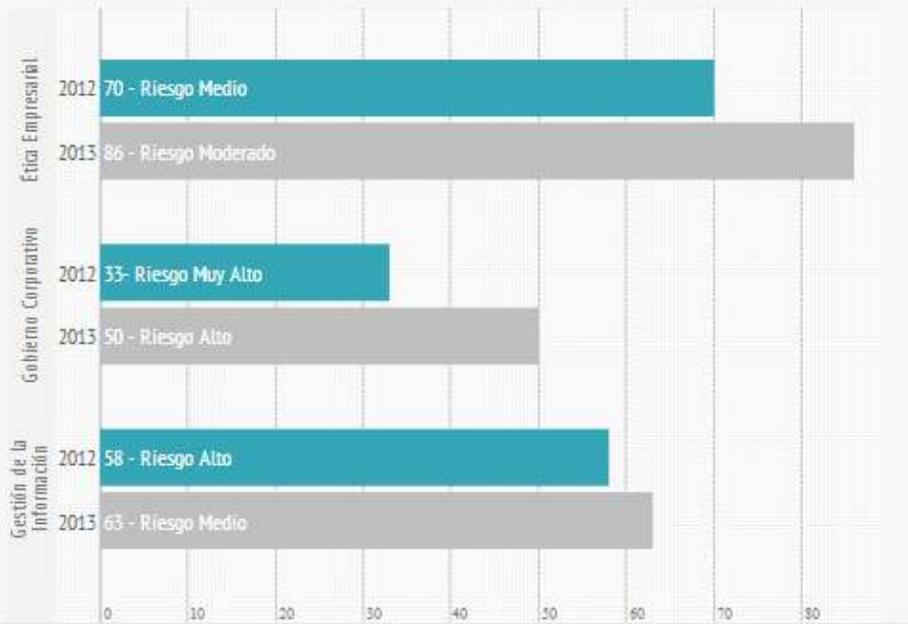
★ 0 % Revocatoria

de recursos relacionados con la prestación del servicio por parte de la SSPPD en 2012

▲ 6 Sanciones

en firme interpuestas por la SSPPD en 2013 y 1 en 2012

Reglas Claras



Evaluación Gobierno Corporativo

Instancias de Reporte y Consulta

Política Desarrollo Colaboradores

Difusión y Procesos de Orientación en Principios y Valores

Valores y Principios Empresariales

Alineación en la Cadena de Valor

Impacto Social
Política Apertura Informativa
Formalización Buen Gobierno



5 % personas

tercerizadas por encima del estándar frente a empleados directos de la empresa en 2012 y 0% cumpliendo con el estándar frente a los empleados directos de la empresa en 2013.



4 % Personas

contratistas por servicios personales por encima del estándar frente a empleados directos de la empresa en 2013



100% Personas

contratistas por servicios personales frente al número de empleados directos de la empresa en 2012



0% Diferencia

de equidad de género en el nivel directivo de la empresa 2013 y para el mismo nivel el 50% de diferencia de equidad de género en 2012



18 % Diferencia

de equidad de género en el nivel ejecutivo de la empresa en 2013; y para el mismo nivel, 14% de diferencia de equidad de género en el 2012



100 % Empleados

directos fueron capacitados en principios y valores éticos en 2012 y 2013



100% Personas

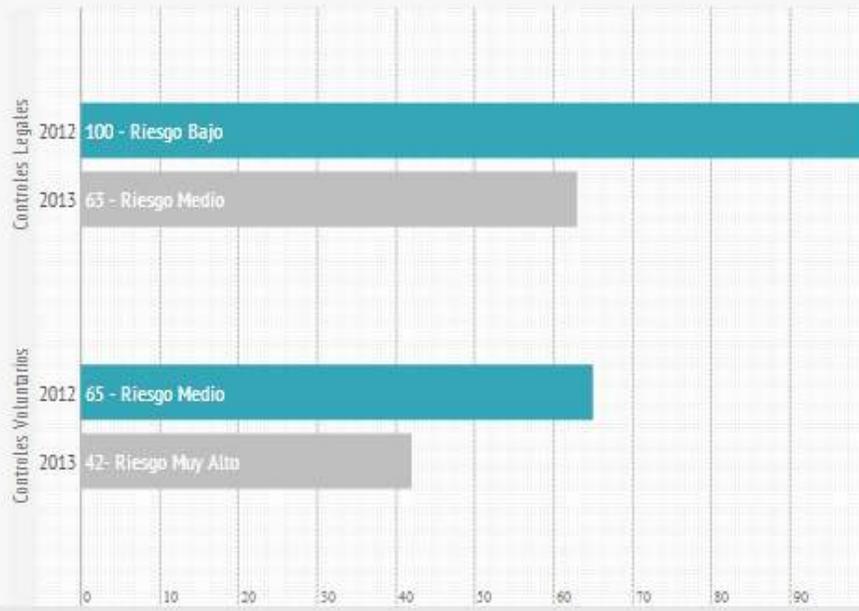
tercerizadas, fueron capacitadas en principios y valores éticos en 2013; frente a un 5% en 2012



38% personas

proveedores, fueron capacitados en principios y valores éticos en 2013; frente a un 100% capacitados en 2012

Control



Control de Gestión

Control Interno

Control Legalidad

Promoción del Control Social

Oportunidades de Mejora

	Calificación	Por qué esta calificación?
Apertura a Clientes	73	La calificación del indicador se mantuvo frente a los resultados de la vigencia anterior; no obstante se recomienda que la empresa utilice metodologías para verificar la pertinencia de los canales a través de los cuales se comunica con sus clientes. Como también, debe impactar más usuarios y clientes con información de interés como: cambios en el entorno, seguridad y salud y uso eficiente del servicio.
Apertura a Proveedores	75	La calificación se mantuvo frente a los resultados de la vigencia anterior; no obstante, la empresa debe diversificar los canales a través de los cuales da a conocer su plan de compras y utilizar metodologías para verificar su pertinencia.

	Calificación	Por qué esta calificación?
Diálogo con Proveedores	31	Aunque el indicador mejora frente a la Medición anterior, se recomienda a la empresa adoptar la política de desarrollo de proveedores; y hacer seguimiento y evaluación a la pertinencia de los canales a través de los cuales interactúan con este grupo de interés.

	Calificación	Por qué esta calificación?
Gobierno Corporativo	50	La empresa debe formalizar su CBGC y establecer los mínimos contenidos de manera específica, de acuerdo a los estándares internacionales en la materia.
Gestión de La Información	63	La empresa debe gestionar un mapa de riesgos de corrupción. Así mismo debe contar con una política de desarrollo de proveedores; como también con un programa o política para prevenir cualquier forma de discriminación de género. La empresa debe comenzar acciones de RSE sostenibles con su comunidad.
	Calificación	Por qué esta Calificación?
Controles Voluntarios	42	La empresa no contó con la certificación de su informe de gestión en la vigencia evaluada. La empresa debe participar y promover más los espacios de control social; y establecer un programa de formalización y/o socialización en participación popular y lucha contra la corrupción.