

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO




VALLECAUCANA DE AGUAS S.A. E.S.P

VIGENCIA 2019

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. RESPONSABLES | 4 |
| 4. DEFINICIONES DE TÉRMINOS | 4 |
| 5. ABREVIATURAS | 6 |
| 5.1 MARCO NORMATIVO..... | 5 |
| 6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 9 |
| 6.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... | 9 |
| 6.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..... | 11 |
| 6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS | 15 |
| 6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 18 |
| 6.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN..... | 20 |
| 6.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES | 23 |
| 6.7 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 25 |
| 7. CONTROL DE CAMBIOS | 27 |
| 8. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN | 27 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 3 de 27 |

INTRODUCCIÓN

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Esta nueva metodología debe ser diligenciada anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deben consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Este Plan lo integran 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), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

La mayor utilidad de este Plan, como herramienta de gestión, será la de integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción, de tal manera que él ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas por cada entidad para frenar este flagelo.

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. en el cumplimiento de la normatividad citada, en su política de promover los principios y valores institucionales contenidos en el Código de Ética adoptado por la Resolución No. VA.01.01.018-2012 de mayo de 2012, expide el presente PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA VERSIÓN 7 para la vigencia 2019. Dicho Plan contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción por procesos, las medidas concretas para mitigar los riesgos, las estrategias de racionalización de trámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, las estrategias para la rendición de cuentas a la ciudadanía y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

1. OBJETIVO

Brindar a la comunidad la confianza, promover el ejercicio del control ciudadano, la transparencia en las actuaciones y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la población objetivo y ciudadanía en general.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- J Identificar y prevenir los riesgos de corrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.
- J Formular estrategias de rendición pública de cuentas para crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil que beneficie la transparencia y confianza en la Entidad.
- J Identificar elementos que deben integrar una estrategia de servicio al Ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

2. ALCANCE

El Plan de Anticorrupción y Estrategia Atención al Ciudadano aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P

3. RESPONSABLES


Los responsables de aplicar el Plan de Anticorrupción y Estrategia Atención al Ciudadano son todos los servidores públicos y contratistas de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

4. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

En el Plan de Anticorrupción y Estrategia Atención al Ciudadano se tienen algunos conceptos y actividades que se nombran de una manera particular. A continuación se detalla y se define cada uno de estos conceptos:


| Concepto | Definición |
|------------|--|
| Corrupción | Se define como abuso intencional de la autoridad para beneficio propio o de un tercero |
| Denuncia | Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. |

| Concepto | Definición |
|-----------------------|---|
| Mesa de Transparencia | Grupo de trabajo interdisciplinario que identifica situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la Entidad. |
| Petición | Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. |
| Queja | Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. |
| Reclamo | Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. |
| Riesgo de Corrupción | Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio en particular |
| Sugerencia | Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. |


| | | |
|---|---|--|
|  | <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | <p>Versión: 7</p> <p>Fecha de vigencia: 30/01/2019</p> |
| | | Página: 6 de 27 |

5. MARCO NORMATIVO

| | | | |
|--|--|------------------------------------|--|
| <p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</p> | <p>Ley 1474 DE 2011 Estatuto Anticorrupción</p> | <p>Art.73</p> | <p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia</p> |
| | <p>Decreto 1081 de 2015</p> | <p>Arts. .2.1.4.1 y siguientes</p> | <p>Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> |

| | | |
|---|---|--|
|  | <p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI</p> <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 7 de 27 |


| | | | |
|--|---|----------------------------|--|
| Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Decreto 1081 de 2015 | Arts.2.2.22.1 y siguientes | Establece Que el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión |
| Trámites | Decreto 1083 de 2015 Función Publica | Titulo 24 | Regula el procedimiento para establecer y modificar los tramites autorizado por la ley y crear las instancias para los mismos efectos |
| | Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites | Todo | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública |
| Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) | Decreto 943 de 2014 MECI | Art. 1 y Siguietes | Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). |
| | Decreto 1083 de 2015 Único Función Publica | Art. 2.2.21.6 y siguientes | Adopta la actualización del MECI. |
| Rendición de cuentas | Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana | Arts. 48 y siguientes | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Transparencia y Acceso a la Información | Ley 1712/2014 Ley Transparencia y de acceso a la Información | Art. 9 | Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de |

| | | | |
|---|--|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI | | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | | Versión: 7 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | | Página: 8 de 27 |

| | | | |
|--|--|---------|--|
| | | | Atención al Ciudadano. |
| Atención de Peticiones, quejas ,reclamos, Sugerencias y denuncias | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción | Art. 76 | El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades Publicas |
| | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE | Art. 15 | Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos |
| | Ley 1755 de 2015 Derecho Fundamental Petición | Art. 1° | Regulación del Derecho de Petición |

ABREVIATURAS

Las abreviaturas que son utilizadas en el Plan de Anticorrupción y Estrategia Atención al Ciudadano son:

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 9 de 27 |

| Abreviatura | Definición |
|-------------|---|
| PQRSD | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias |
| OCI | Oficina de Control Interno |
| SUIT | Sistema Único de Información de Trámites |

6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

6.1.1 Subcomponentes – procesos:



6.1.2 Acciones a seguir en cada uno de los subcomponentes:

| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|-------------|--|--|---|------------------|
| 1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1 | Revisión Política de administración del riesgo | Acto Administrativo | Gestión de Calidad | Abril/30/2019 |
| | 1.2 | Socialización de la política | | | |
| | 1.3 | Publicación de la política de administración del riesgo | | | |
| 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Revisión y ajuste del mapa de riesgos de corrupción acorde a la estrategia de construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. | Mapa de Riesgos Anticorrupción Actualizado | Gestión de Calidad, Líderes de los procesos | Mayo/30/2019 |



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SGC – MECI

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 7

Fecha de vigencia:
30/01/2019

Página: 11 de 27

| | | | | | |
|----------------------------------|-----|---|---|-------------------------|--------------|
| 3. Consulta y divulgación | 3.1 | Publicación en la página web del mapa de riesgos de corrupción. | Mapa de Riesgos Anticorrupción Publicado | Equipo TICS | Mayo/30/2019 |
| 4. Monitoreo o revisión | 4.1 | Revisión de los riesgos de manera periódica por parte de los responsables para el ajuste de los mismos. | Acta de revisión 7de los riesgos de corrupción asociados a los procesos | Líderes de los Procesos | Nov./29/2019 |
| 5. Seguimiento | 5.1 | Auditorías internas para realizar seguimiento y evaluación. | Informe de auditoría del seguimiento por proceso | Control Interno | Nov./29/2019 |

Teniendo en cuenta la Estructura Organizacional de Vallecaucana de Aguas y dando alcance a la Resolución 0057 del 15 de marzo de 2013, por medio del cual se reglamenta y se implementa el Comité Interinstitucional para la transparencia, Vallecaucana de Aguas adoptó la mesa de transparencia en Comité Coordinador de Control de Interno de Marzo 26 de 2013, la cual operara desde este Comité, en aras de buscar la eficiencia en los tiempos y recursos, para lograr mayor productividad y eficiencia en los procesos que adelanta la entidad, y cumplir con los fines y principios que regulan la función pública.

Para el año 2019 todos los procesos deben diferenciar los riesgos de corrupción y los riesgos asociados a la operación del proceso.

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES


Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 12 de 27 |

Para dar cumplimiento a lo anterior, se procedió a revisar los procesos de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. y la normatividad vigente y se determinó que la Entidad, no realiza la prestación de servicios públicos de agua y saneamiento, ni es operador. En el ejercicio de sus funciones como Gestor del PAP–PDA, dirige su accionar a sus usuarios fundamentales que son los Municipios vinculados al PAP-PDA, a las Empresas prestadoras de servicios públicos y excepcionalmente a la comunidad organizada (Juntas de Asociaciones de Aguas); por lo tanto, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. no registra información de trámites y servicios en el SUIT.

Los trámites fundamentales para el desarrollo del PAP-PDA, están definidos en el decreto 2246 de 2012, en relación con: Participantes, estructuras operativas, instrumentos de planeación, fuentes y mecanismos de financiación. Los procedimientos para la gestión, viabilización, ejecución y seguimiento de proyectos están definidos en el Manual Operativo del PDA, aprobado por el Comité Directivo del 21 de febrero del 2013. Igualmente el proceso de viabilización y aprobación de proyectos a través del mecanismo de Ventanilla Única del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio está reglamentado de conformidad con el RAS-2000 y la resolución 0379 de septiembre de 2012 la cual fue modificada parcialmente por la resolución 504 de septiembre de 2013.

En la actualidad la Entidad cuenta con la página Web institucional (www.eva.gov.co), con la información de interés para la ciudadanía en general, la cual se actualiza en forma permanente.





| | |
|---|----------------------------------|
| SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | Versión: 7 |
| | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | Página: 13 de 27 |


6.2.1 Acción a seguir frente a este componente:

| 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 REALIZACIÓN | |
|---|-------------------------|--|--|--|--|--|-------------------|--------------|
| | | | | | | | INICIO dd/mm/aa | FIN dd/mm/aa |
| Gestión Jurídica | Administrativas | Optimización de los procesos o procedimientos internos | Se tiene adoptado un mecanismo formal de seguimiento para la contratación, debe continuar realizándose. | ajustar el formato donde se encuentra relacionada toda la información precontractual, contractual y pos contractual de cada uno de los contratos que se suscriban en la vigencia | Mejora en la eficiencia de búsqueda y verificación de la información en cada una de las etapas del proceso contractual | Gestión de Calidad, Dirección Jurídica | 01/02/2019 | 31/12/2019 |
| | Administrativas | Optimización de los Procesos o Procedimientos Internos | Se lleva a cabo proceso de radicación entre áreas | Agilización en Radicación de Documentos Importantes en el área Jurídica (Solicitudes Derechos de Petición, Tutelas, Pólizas) | -Mejora en la Oportuna Respuesta de las PQRSD -Mejora en la oportuna aprobación de Pólizas | Gestión de Calidad Dirección Jurídica | 01/02/2019 | 31/12/2019 |
| Gestión Administrativa | Administrativas | Optimización de los Procesos o Procedimientos Internos | En el módulo de inventarios actualmente se realiza el trabajo y control de los mismos a través del software financiero | Realizar el control y seguimiento de los activos fijos a través de este aplicativo | Disponer de información financiera de la Entidad | Gestión de Calidad, Contabilidad e Inventarios | 01/02/2019 | 31/12/2019 |

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 14 de 27 |

| | | | | | | | | |
|------------------------|----------------|--|---|---|--|--------------------|------------|------------|
| Gestión Administrativa | Administrativa | Optimización de los procesos o procedimientos internos | Se está llevando a cabo la digitalización de la Contratación vigente y está proyectado avanzar en la digitalización de la información de vigencias anteriores | Digitalización de Expedientes Contractuales y totalidad del Archivo | Optimización en el proceso de entrega de información requerida | Gestión Documental | 01/02/2019 | 31/12/2019 |
|------------------------|----------------|--|---|---|--|--------------------|------------|------------|



| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 15 de 27 |

6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

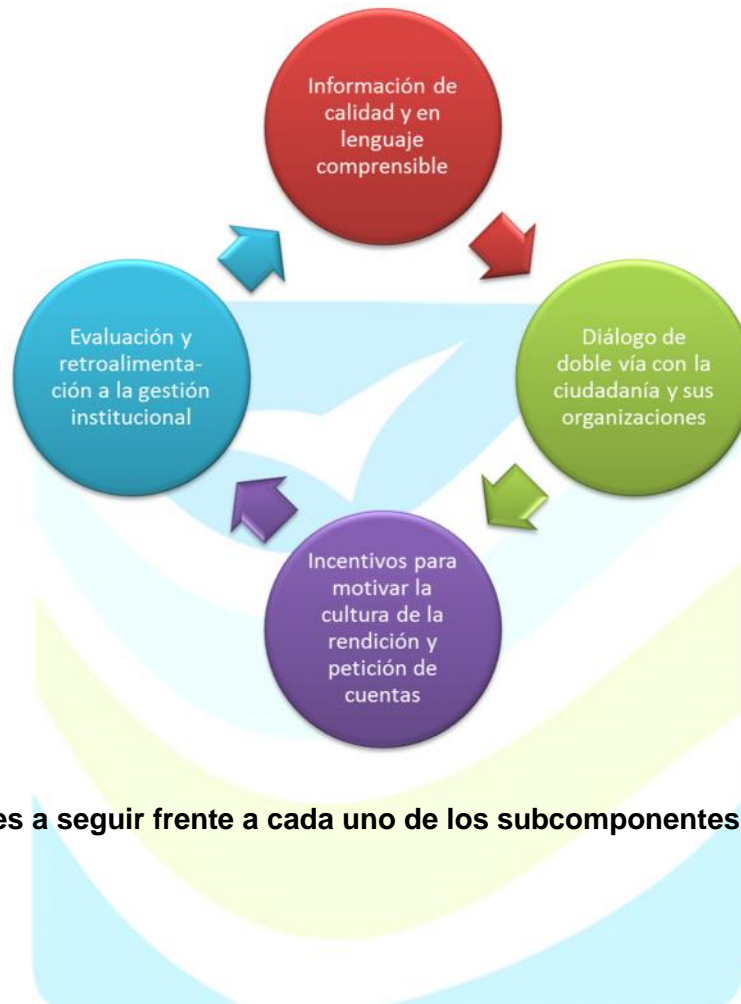
El artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Una de las políticas de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. es la democratización de la administración pública, dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión de la Entidad. De acuerdo a lo anterior y de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. rendirá cuentas de manera anual a la ciudadanía siguiendo los lineamientos y contenidos de la metodología de la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010 y el procedimiento definido en el Sistema Integrado de Gestión.


En este orden de ideas, Vallecaucana de Aguas presenta a la Gobernación un informe, el cual es incorporado al Informe General de Rendición de Cuentas de la Gobernación del Valle del Cauca.

6.3.1 Subcomponentes – procesos:



6.3.2 Acciones a seguir frente a cada uno de los subcomponentes:

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|--|-------------|--|--|--|------------|
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Definición de lineamientos de comunicación efectiva para la construcción del informe | Documento con los lineamientos | Planeación | 12/01/2019 |
| | 1.2 | Socialización de la presentación de comunicación y construcción de informes | Correos electrónicos | Planeación/ Equipo TICS | 15/01/2019 |
| | 1.3 | Recepción y consolidación de la información para presentación en la audiencia de rendición de cuentas | Informe de gestión vigencia 2019 | Planeación | 22/01/2019 |
| | 1.4 | Revisión y publicación de los informes definitivos en la página web de la entidad | Informe de gestión, presentación e informe ejecutivo de la rendición de cuentas publicados | Planeación / Equipo TICS | 29/01/2019 |
| | 1.5 | Recolección de la información | Rendición de Cuentas | Control Interno | 04/02/2019 |
| 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Selección de temas de rendición de cuentas | Temas a Rendir a la Comunidad | Planeación/ Equipo TICS/ Control Interno | 08/02/2019 |
| | 2.2 | Convocar la rendición de cuentas por múltiples medios (periódico, radio, televisión, página web, redes sociales, entre otros) | Invitaciones realizadas | Equipo TICS | 20/02/2019 |
| | 2.3 | Organizar la plataforma para el Chat virtual con Preguntas abiertas y en línea de cara a la comunidad | Chat virtual Realizado | Equipo TICS | 25/02/2019 |
| | 2.4 | Realización y difusión de la audiencia de rendición de cuentas. | Audiencia realizada y difundida | Planeación/ Equipo TICS s/ Control Interno | 15/04/2019 |
| 3. Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas | 3.1 | Documentación promocional de la audiencia de rendición de cuentas | Material para entrega a asistentes en la rendición de cuentas. | Planeación/ Equipo TICS s/ Control Interno | 11/03/2019 |
| | 3.2 | Elaboración de una base de datos de los participantes en todas las actividades y las acciones que realice la entidad con el fin de convocarlos como invitados permanentes. | Base de Datos Elaborada | Secretaría de Gerencia/ Equipo TICS | 11/03/2019 |
| 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Practicar la encuesta de evaluación de la audiencia pública. | Encuesta de Evaluación consolidada | Planeación/ Equipo TICS/Control Interno | 15/04/2019 |
| | | Elaborar el Informe de evaluación que incluya acciones de mejoramiento y correctivos con base en recomendaciones presentadas por los participantes y publicarlo en la web. | Informe de Evaluación y Plan de Mejora | Control Interno | 03/05/2019 |
| | 4.2 | Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas en el marco del plan anticorrupción | Componente de Rendición de Cuentas Incluido | Control Interno | 03/05/2019 |
| | 4.3 | Acciones para incrementar el indicador IGA- Competencias Básicas Territoriales - Sistema Único de Información-SUI | Cargue de la Información en la Plataforma SUI | Planeación / Dirección Administrativa Financiera/Dirección Técnica/Dirección Jurídica | 30/06/2019 |

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 18 de 27 |

6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

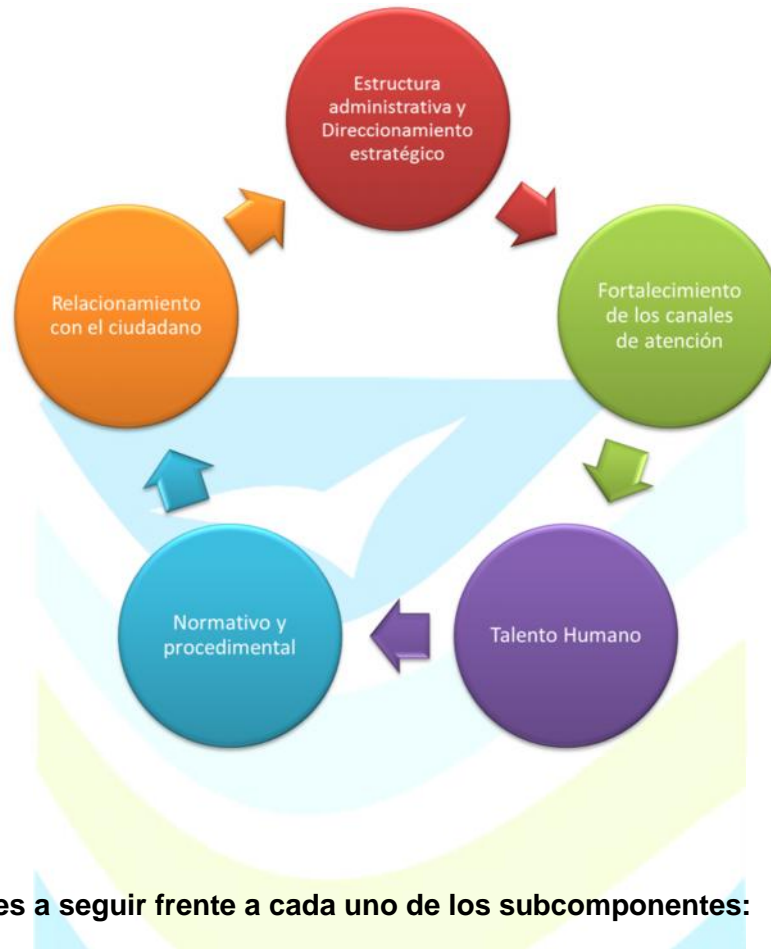
Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).

A través de la Ciudad Política, se definió un modelo de Gestión Pública eficiente al servicio del Ciudadano, que pone al Ciudadano como eje Central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la Ventanilla hacia adentro, ventanilla hacia afuera).

Para la definición de este componente, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Como se mencionó en el segundo componente, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. Dirige su gestión fundamentalmente a los Municipios y Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos de Acueducto Alcantarillado y Aseo. Es la Entidad Gestora del PAP-PDA como programa estratégico del Gobierno Nacional, y no presta directamente ninguno de estos servicios públicos.

6.4.1 Subcomponentes – procesos:




6.4.2 Acciones a seguir frente a cada uno de los subcomponentes:

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|--|--|---|------------------|
| 1. Estructura administrativa y Dirección estratégica | 1.1 Fortalecer el servicio al ciudadano en atención a la política establecida: capacitar a los funcionarios y contratistas que atienden Público, sobre atención a personas; divulgar el protocolo de atención al ciudadano a los diversos grupos de interés. | Acta y Listado de asistencia con protocolos definidos | Equipo de Ventanilla Única- Talento Humano - Control Interno y Gestión de Calidad | 20/06/2019 |
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Crear Protocolo para los diferentes canales de atención | Protocolo de atención Presencial, Telefónico y Virtual | Talento Humano | 20/06/2019 |

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|------------------------------------|-------------|--|---|---|------------|
| | 2.2 | Implementar mejoras en los canales de atención al ciudadano. Mantener actualizada la página web de acuerdo con la normatividad vigente. | Canales de atención al ciudadano con mejoras implementadas (Presencial, virtual, telefónico y correspondencia). | Equipo de Ventanilla Única, Gestión de Calidad, Equipo TICS | 15/08/2019 |
| | 2.3 | Implementar el chat en la página web Institucional en horarios específicos. | Atención del chat en línea | Equipo TICS | 15/08/2019 |
| | 2.4 | Atención en redes sociales | Población objetivo informada | Equipo TICS | 15/02/2019 |
| 3. Talento humano | 3.1 | Sensibilización sobre los protocolos de atención al ciudadano | Correo electrónico | Talento Humano-Equipo de Ventanilla Única | 22/04/2019 |
| | 3.2 | Inducción y reinducción sobre la atención al ciudadano | Actas y Listados de Asistencia | Talento Humano-Equipo de Ventanilla Única | 22/04/2019 |
| | 3.3 | Capacitación al Personal de Planta y Contratista sobre atención al ciudadano | Fortalecer las competencias del personal que atiende directamente a los ciudadanos | Talento Humano - Equipo TICS | 22/04/2019 |
| 4. Normativo y procedimental | 4.1 | Informe Mensual | Elaboración de informes de PQRSD | Ventanilla Única, Control Interno y Calidad | Periodica |
| | 4.2 | Realizar comunicaciones informativas sobre la responsabilidad de los funcionarios frente a los derechos de los ciudadanos y la oportunidad en las respuestas, y el impacto para la Entidad. | Comunicaciones informativas | Talento Humano, Control Interno y Gestión de Calidad | 01/08/2019 |
| 5. Relacionamento con el ciudadano | 5.1 | Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | Informe de análisis de resultados de medición | Control Interno y Gestión de Calidad | 03/06/2019 |

6.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

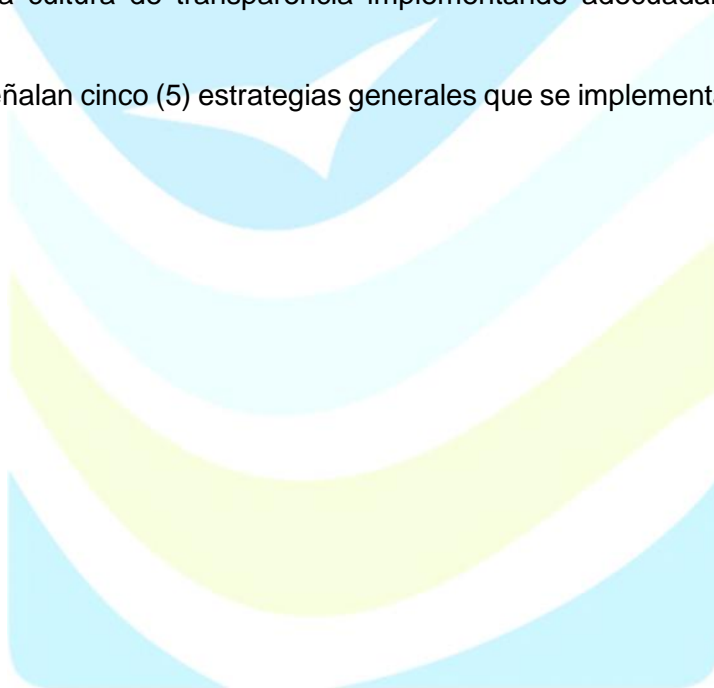
El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

| | | |
|---|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 21 de 27 |

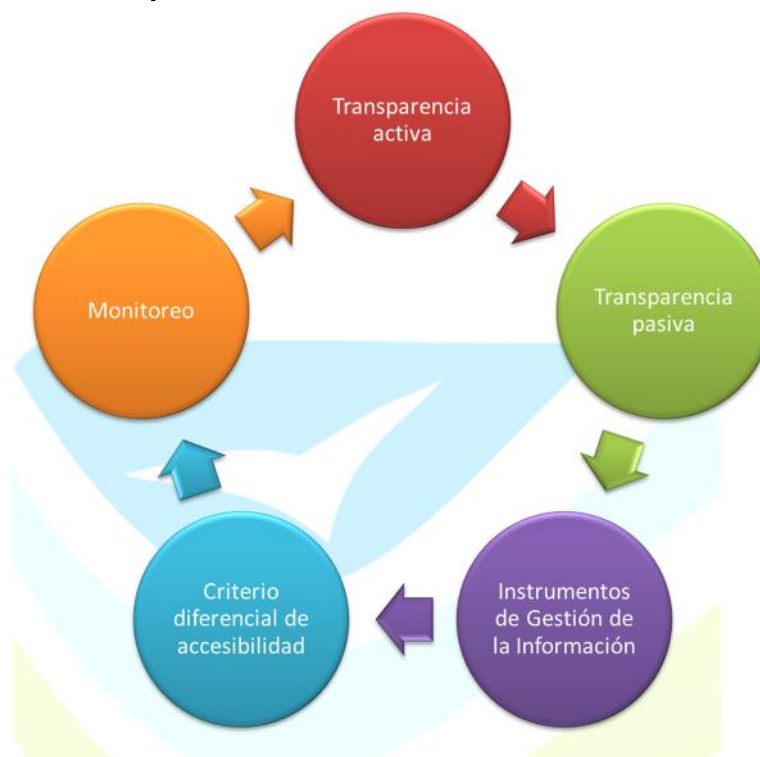
Este componente recoge los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de Acceso a la Información Pública** regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica la obligación de divulgar proactivamente la información pública, responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna, accesible a las solicitudes de acceso, generar una cultura de transparencia implementando adecuadamente la ley y sus instrumentos.

A continuación se señalan cinco (5) estrategias generales que se implementan en Vallecaucana de Aguas S.A E.S.P



6.5.1 Subcomponentes – procesos:



6.5.2 Acciones a seguir frente a cada uno de los subcomponentes:

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha programada | |
|--|-------------|---|---|---|---|------------|
| 1. Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Gestionar en línea todos los procesos de Contratación en la Plataforma SECOP II | Secop II implementado en todos los procesos contractuales | (Actividad programada / Actividad ejecutada) * 100% | Equipo Jurídico | 30/12/2019 |
| | 1.2 | Reportar y publicar en la página web, trimestralmente la ejecución presupuestal acumulada de la entidad. | Informe de presupuesto publicado | (Informes elaborados / informes publicados) * 100% | Equipo Financiero - Equipo TICS- | 30/12/2019 |
| | 1.3 | Actualizar la información en la página web acorde a las directrices de la ley 1712 de 2014. | Página Web actualizada | Información publicada 100% | Líderes de los Procesos- Equipo TICS | 30/12/2019 |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Actualización del procedimiento de quejas y reclamos para incluir atención de solicitudes de información. | Procedimiento actualizado | (Actividad programada / Actividad ejecutada) * 100% | Equipo ventanilla Única, Gestión de Calidad | 30/08/2019 |
| | 2.2 | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las | Información actualizada | (Actividad programada / Actividad ejecutada) * 100% | Equipo ventanilla Única, Gestión de Calidad | 30/08/2019 |



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SGC – MECI

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: MA-PLA.2.2-1
Versión: 7
Fecha de vigencia:
30/01/2019
Página: 23 de 27


| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Indicadores | Responsable | Fecha programada |
|--|---|--|--|---|------------------|
| | respuestas a las solicitudes de acceso a información pública | | | | |
| 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 Actualización registro activos de información | Documento de clasificación de información actualizado en la página web | Documento elaborado y publicado | Responsable de los procesos | Permanente |
| | 3.2 Esquema de publicación de información | Esquema publicado | Esquema de publicación de información al 100% | Gestión de Calidad- Gestión Documental, Equipo TICS | Permanente |
| | 3.3 Índice de información clasificada y reservada | Información publicada en datos abiertos | Información publicada 100% | Gestión de Calidad Equipo TICS | Permanente |
| 4. Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 Información publicada en formatos alternativos comprensibles: grupos étnicos y culturales y situación de discapacidad | Página web actualizada | Información publicada 100% | Equipo TICS, Gestión de Calidad | 30/11/2019 |
| 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 Informe trimestral sobre cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley 1712, artículo 11, literal h). | Informe publicado de seguimiento a los PQRS | (Informes elaborados / informes publicados) * 100% | Equipo ventanilla Única, Gestión de Calidad | 30/03/2019 |

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. articulará los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información será identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental.

Es de resaltar que en el Programa de Gestión Documental se aplicarán los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 y los parámetros fijados por el Archivo General de la Nación.


6.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. contemplará iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se incorporará dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

| | | | |
|---|---|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI | | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | | Versión: 7 |
| | | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | Página: 24 de 27 |

6.6.1 Acciones a seguir:

| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|---|-------------|---|---|---|------------------|
| 1. Socializaciones | 1.1 | Socializa Código de ética y buen gobierno. En este subcomponente, la entidad buscará contribuir a mitigar el riesgo de corrupción, los cuales son socializados a través de los procesos de inducción y reinducción | Acta y Listado de asistencia Personal capacitado. | Talento Humano, Gestión de Calidad | 30/06/2019 |
| 2. Actualización Normativa | 2.1 | Realizar capacitación en los siguientes temas: -Ley 734 de 2002 -ley 1437 de 2011 (Disposiciones Generales, derecho de petición; Procedimiento Administrativo General, Procedimiento Administrativo de Cobro Coactivo, Extensión de la Jurisprudencia del Consejo de Estado) -Ley 1474 de 2011 -Decreto 19 de 2012 -Decreto 943 de 2014 -Ley 1564 de 2012 -Ley 1712 de 2014 (manejo de la información-acceso de información) | Acta y Listado de Asistencia Personal Capacitado | Talento Humano, Control Interno y Gestión y Calidad | 31/12/2019 |
| 3. Capacitación | 3.1 | Realizar Capacitación sobre la Plataforma Transaccional Para los Procesos de Contratación de las Entidades Estatales- SECOP II | Acta y Listado de Asistencia | Dirección Jurídica | 30/01/2019 |
| 4. Mecanismos de Control y Seguimiento | 4.1 | Implantar procedimiento para imposición de multas, sanciones y declaratoria de incumplimiento a Contratistas | Procedimiento documentado Implementado | Dirección Jurídica -Control Interno y Calidad | 01/30/2019 |

| | | | |
|---|--|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI | | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | | | Versión: 7 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | | Página: 25 de 27 |

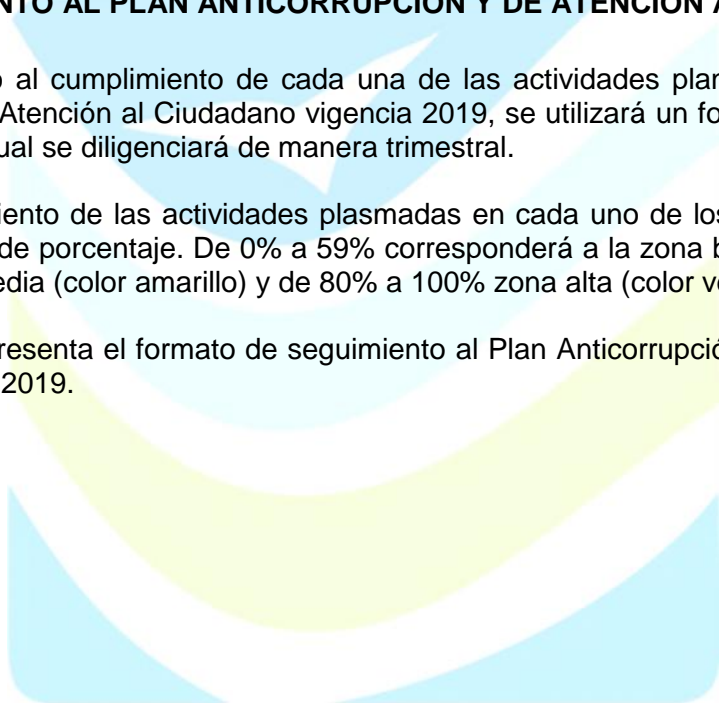
| | | | | | |
|---|-----|---|---|-----------------|------------|
| 4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo-SGSST | 4.1 | Actividades cumplimiento cronograma del Plan de seguridad y Salud en el Trabajo | Cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad Y Salud en el Trabajo | Talento Humano. | 30/12/2019 |
|---|-----|---|---|-----------------|------------|

6.7 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para el seguimiento al cumplimiento de cada una de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019, se utilizará un formato diseñado en hoja electrónica el cual se diligenciará de manera trimestral.

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en cada uno de los componentes, se medirá en términos de porcentaje. De 0% a 59% corresponderá a la zona baja (color rojo), de 60% a 79% zona media (color amarillo) y de 80% a 100% zona alta (color verde).

A continuación se presenta el formato de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019.





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SGC-MECI

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: MA-PLA.2.2-1


Versión: 7

Fecha de vigencia:
30/01/2019

Página: 26 de 27

| Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2019 | | | | | | | |
|---|-------------------------|-----------------------|---------------|---------------|--------------------|--------------|---------------|
| Fecha seguimiento: | | | Marzo 30/2019 | Junio 30/2019 | Septiembre 30/2019 | Dic. 31/2019 | Observaciones |
| Componente | Actividades programadas | Actividades cumplidas | % de avance | % de avance | % de avance | % de avance | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

En la casilla “Observaciones” el responsable de Control Interno informará del cumplimiento de la actividad en fecha tardía. Por ejemplo una actividad que de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir para el primer trimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo trimestre (de abril a Junio 30). Se deberá incluir acuerdos de mejora o acciones de continuidad para el cumplimiento de las actividades planteadas en cada uno de los componentes.

| | | |
|---|---|----------------------------------|
|  | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI | Código: MA-PLA.2.2-1 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Versión: 7 |
| | | Fecha de vigencia: 30/01/2019 |
| | | Página: 27 de 27 |

7. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Cambios realizados | Responsable |
|------------|---------|--|-----------------|
| 24/04/2013 | 1 | Vigencia 2013 - Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Control Interno |
| 24/01/2014 | 2 | Vigencia 2014 | Control Interno |
| 22/01/2015 | 3 | Vigencia 2015 | Control Interno |
| 28/03/2016 | 4 | Vigencia 2016 | Control Interno |
| 30/01/2017 | 5 | Vigencia 2017 | Control Interno |
| 30/01/2018 | 6 | Vigencia 2018 | Control Interno |
| 30/01/2019 | 7 | Vigencia 2019 | Control Interno |

8. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

| ELABORACIÓN | REVISIÓN | APROBACIÓN |
|--|---|--------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| ORIGINAL FIRMADO | ORIGINAL FIRMADO | ORIGINAL FIRMADO |
| Soledad Duque Vargas | José Edilso Rueda Álvarez | Moisés Cepeda Restrepo |
| Cargo: Asesora de Control Interno y Calidad | Cargo: Representante Comité Coordinador de Control Interno y Calidad | Cargo: Gerente |
| Fecha: 31/01/2019 | Fecha: 31/01/2019 | Fecha: 31/01/2019 |