



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
SGC-MECI

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ESTRATEGIA ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código:

Versión: 1

Fecha de Aprobación:
26/04/2013

Página: 1 de 21

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

VIGENCIA 2013

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 2 de 21

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. RESPONSABLES	5
4. DEFINICIONES DE TÉRMINOS	5
5. ABREVIATURAS	6
6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
6.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	10
6.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción	10
6.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	13
6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.....	14
6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
6.4.1 Ventanilla Única – Gestión Documental	16
6.4.2 Buzón de Sugerencias	17
6.4.3 Gobierno en Línea.....	17
6.4.4 Derechos de Petición	17
6.5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	18
6.6 VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN.....	18
7. SOPORTE NORMATIVO	19
8. INDICADORES	20
9. REGISTROS Y ANEXOS	20
10. CONTROL DE CAMBIOS	21
11. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISION Y APROBACION	21

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 3 de 21

LISTA DE TABLAS

Tabla No.1 Matriz DOFA de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.....	8
Tabla No. 2 Matriz Identificación de Riesgos de Corrupción.....	10
Tabla No. 3 Matriz Análisis y Valoración de Riesgos de Corrupción.....	11
Tabla No. 4 Mapa de Riesgo de Corrupción.....	12

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 4 de 21

INTRODUCCIÓN

Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. en su política de promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Código de Ética Resolución No. VA.01.01.018-2012 de mayo de 2012, y dando cumplimiento a los lineamientos y normatividad vigente expide el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**, para la vigencia 2013, de conformidad a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.”*

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI</p> <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 5 de 21

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

- 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.
- 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.
- 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
----------	------------

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 6 de 21

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.
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.

5. 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 ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 7 de 21

Abreviatura	Definición
DOFA	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas
MECI	Modelo Estándar de Control Interno
PQRSD	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
OCI	Oficina de Control Interno
SECOP	Sistema Electrónico para la Contratación Pública
SUIT	Sistema Único de Información de Trámites
TRD	Tablas de Retención Documental

6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., como entidad del orden departamental, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, el cual incluye los siguientes componentes:

1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.
2. **Estrategia Antitrámites:** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. **Rendición de cuentas:** Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 8 de 21

4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Entidad.

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.

La mesa de transparencia utilizó la matriz DOFA de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. como un referente para la elaboración del Plan Anticorrupción y Estrategia Atención al Ciudadano. A continuación se presenta la matriz DOFA utilizada en el ejercicio.

Tabla No.1 Matriz DOFA de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

FACTORES INTERNOS	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
Requerimientos de software especializado	Se tiene acceso a Gobierno en Línea y se cuenta con página Web
Procesos y procedimientos en formulación	Control Interno y Gestión de la Calidad en proceso de implementación
Estructura administrativa reducida	Adecuada infraestructura
Poco conocimiento por parte de los alcaldes de la nueva normatividad del Programa Agua para la Prosperidad PAP-PDA	Instrumentos administrativos y de planeación estratégica aprobados por el Comité Directivo del PAP-PDA
Débil gestión a nivel nacional para la consecución de recursos provenientes de otras fuentes diferentes a las del PAP-PDA	Nombramiento del Gerente por periodo estatutario de 3 años
	El PAP-PDA está incluido en el Plan de Desarrollo del Departamento 2012-2015 y en el Banco de Proyectos Dptal - Plan de Acción y Plan Indicativo
Ante los inconvenientes presentados en la implementación del PDA existe desconfianza de los municipios para afiliarse al PAP-PDA	Se cuenta con instrumentos de planeación estratégica - PGEI y PAEI
Falta capacidad para acceder a otras fuentes de financiación	Nuevas vinculaciones de Municipios al PAP-PDA
	Las gestiones inherentes al área se adelantan con

FACTORES INTERNOS	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
	agilidad
	Existen buenas relaciones interinstitucionales para la gestión del PAP-PDA (Asamblea Dptal)
	Se dispone de recursos para el cumplimiento de los objetivos del PAP-PDA y el funcionamiento de la empresa
	Articulación y coordinación permanente con Planeación Departamental
	Idoneidad y experiencia del personal Profesional y Técnico.
	Capacidad de resiliencia
FACTORES EXTERNOS	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Nuevas normas en materia de control de la corrupción	Cambios constantes en la legislación
Procesos de rendición de cuentas a la comunidad	Lentitud del proceso de viabilización de proyectos del mecanismo de Ventanilla Única del MVCT
Proyectos de inversión en infraestructura de agua y saneamiento básico presentados por las Administraciones Municipales	Inestabilidad Institucional
Nuevas bolsas de recursos de apoyo financiero de la Nación al PAP-PDA (ART. 21 del 2246)	Deficiente compromiso de los municipios para facilitar la ejecución de la fase documental requerida para la viabilización de proyectos
Existencia del Decreto 2246 del 2012, lo cual posibilita el establecimiento de Ventanilla Regional, un Modelo Financiero de manejo de recursos a nivel regional, y la vinculación más ágil de municipios al PAP-PDA	Existencia de un Modelo Fiduciario FIA actual con altos costos de administración.
Existencia de recursos de cooperación internacional	Lentitud en el proceso de liquidación del Convenio 832 (Preinversión) suscrito entre la Gobernación del Valle y Acuavalle.
Existencia del Programa de "Abastecimiento de Agua y Manejo de Aguas Residuales para Zonas Rurales" del MVCT, que puede ser aprovechado para mejorar coberturas en el sector rural	No Aprobación Ordenanza por parte de la Asamblea para nuevo Modelo Financiero (Recursos de Crédito).
Aprobación Ordenanza por parte de la Asamblea para Modelo Financiero, si hay lugar.	Cambio y rotación de personal por transición administrativa en las diferentes Dependencias del Departamento

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 10 de 21

Para el año 2014 todos los procesos deben diferenciar los riesgos de corrupción y los riesgos asociados a la operación del proceso.

6.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

6.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción, se efectuó el análisis de los procesos y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos.

En la matriz se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

A continuación se presentan las matrices elaboradas en la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso Gestionar la Contratación.

Tabla No. 2 Matriz Identificación de Riesgos de Corrupción

CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	DESCRIPCION DEL RIESGO	CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)	EFECTOS (Consecuencias)
GESTIONAR LA CONTRATACIÓN	Garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y comprende todas las actividades que realiza Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P. para gestionar la contratación con terceros y realizar asesoría y acompañamiento jurídico.	Deficiente estructuración de los estudios previos	Que los estudios previos no se realicen con la rigurosidad de la normatividad vigente	1. Deficiencias en el conocimiento y elementos constitutivos de los estudios 2. Desconocimiento de la normatividad 3. Deficiencia de controles	1. Ineficiencia en la ejecución contractual 2. Posibles sanciones legales 3. Pérdida de credibilidad
		Inadecuado seguimiento y control a la contratación	Posibilidad de una inadecuada ejecución del contrato	1. Debilidades en la competencia del supervisor o interventor para el seguimiento y control del contrato. 2. Concentración de	1. No cumplimiento del objeto contractual 2. Pérdida de recursos públicos 3. Posibles sanciones. 4. Pérdida de

CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	DESCRIPCION DEL RIESGO	CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)	EFECTOS (Consecuencias)
				supervisión de contratos en un solo servidor público 3. Fallas en la comunicación entre el supervisor y/o interventor y el contratista. 4. Ausencia o deficiencia de cronogramas de trabajo.	credibilidad. 5. Desgaste Administrativo
		Selección indebida del contratista	No aplicar los procedimientos de las diferentes modalidades de selección.	1. Falta de idoneidad y experiencia 2. Desconocimiento de procesos y procedimientos de contratación 3. Desconocimiento de la normatividad	1. No cumplimiento del objeto contractual 2. Pérdida de imagen 3. Desaciertos administrativos 4. Posibles sanciones.
		No aplicar los manuales de contratación y Seguimiento y control a la contratación.	Efectuar el proceso contractual sin el debido estudio y aplicación cuidadosa de los manuales de contratación y seguimiento y control a la contratación.	1. Deficiencia de controles y seguimiento a los procesos 2. Desconocimiento de la normatividad y los manuales de contratación que aplican a la entidad	1. Sanciones 2. Pérdida de recursos 3. Pérdida de imagen
		Fraccionamiento de contratos	celebrar contratos que no corresponden a la modalidad de selección dispuesta por la ley	1. Deficiencia de controles 2. Seguimiento a los procesos 3. Falta de planeación	1. Sanciones 2. Desarticulación de los procesos 3. Pérdida de imagen 4. Ineficiencia administrativa
		Uso irregular de contratos de prestación de servicios	Nóminas paralelas	1. Falta Controles 2. Estructura administrativa inadecuada	1. Desorden administrativo 2. Funcionamiento ineficiente de la Entidad 3. Sanciones
		Uso inadecuado de la declaratoria de urgencia manifiesta	Se podría prescindir de los mecanismos de selección objetiva de contratación	1. El desconocimiento de la norma y la aplicación que regula el proceso de urgencia manifiesta	1. incumplimiento del objeto contractual 2. Detrimento patrimonial 3. Sanciones

Tabla No. 3 Matriz Análisis y Valoración de Riesgos de Corrupción

CODIGO Y NOMBRE DEL PROCESO	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	ANÁLISIS Probabilidad de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
			VALORACIÓN		Administración del Riesgo
			Descripción del Control	Tipo de Control	
GESTIONAR LA CONTRATACIÓN	Deficiente estructuración de los estudios previos	Posible	Manual de Contratación, especialización por áreas y competencias para su elaboración; y formulación de estudios y diseños para obras	Preventivo	Evitar
	Inadecuado seguimiento y control a la contratación	Posible	Manual de Contratación, Manual de Interventoría adoptados.	Preventivo	Evitar
	Selección indebida del contratista	Posible	Manual de Contratación, Manual de interventoría adoptados. Adecuada formulación de pliegos o condiciones	Preventivo	Evitar
	No aplicar los manuales de contratación y Seguimiento y control a la contratación.	Posible	Manual de Contratación, Manual de interventoría adoptados.	Preventivo	Evitar
	Fraccionamiento de contratos	Posible	Implementación de procesos de planeación	Preventivo	Evitar
	Uso irregular de contratos de prestación de servicios	Posible	Manual de procesos y procedimientos adoptado	Preventivo	Evitar
	Uso inadecuado de la declaratoria de urgencia manifiesta	Posible	Manual de Contratación, adoptado. Capacitación y actualización en la aplicación de la normatividad vigente	Preventivo	Evitar

Tabla No. 4 Mapa de Riesgo de Corrupción

PROCESO	RIESGOS	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	Indicador de la acción	Responsables de adelantar la acción
GESTIONAR LA CONTRATACIÓN	Deficiente estructuración de los estudios previos	Posible	Preventivo	Aplicación del Manual de Contratación, formulación de estudios y diseños para obras	Cumplimiento de las políticas	Líder de Proceso Jurídica
	Inadecuado seguimiento y control a la contratación	Posible	Preventivo	Aplicación Manual de contratación Y de Interventoría	Cumplimiento de las políticas	Líder de Proceso y Equipo Jurídico

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI	Código:
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 13 de 21

PROCESO	RIESGOS	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	ACCIONES	Indicador de la acción	Responsables de adelantar la acción
	Selección indebida del contratista	Posible	Preventivo	Aplicación Manual de contratación Y de Interventoría	Cumplimiento de las políticas	Líder de Proceso y Equipo Jurídico
	No aplicar los manuales de contratación y Seguimiento y control a la contratación	Posible	Preventivo	Aplicación Manual de contratación Y de Interventoría	Cumplimiento de las políticas	Líder de Proceso y Equipo Jurídico
	Fraccionamiento de contratos	Posible	Preventivo	Aplicación Manual de contratación Y de Interventoría	Cumplimiento de las políticas	Líder de Proceso y Equipo Jurídico
	Uso irregular de contratos de prestación de servicios	Posible	Preventivo	Aplicación Manual de contratación Y de Interventoría	Cumplimiento de las políticas	Líder de Proceso y Equipo Jurídico
	Uso inadecuado de la declaratoria de urgencia manifiesta	Posible	Preventivo	Aplicación Manual de contratación Y de Interventoría	Cumplimiento de las políticas	Líder de Proceso y Equipo Jurídico

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

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.

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 PDA – PAP, dirige su accionar a sus usuarios fundamentales que son los Municipios socios, y las Empresas prestadoras de servicios, y excepcionalmente la comunidad organizada (Juntas, Asociaciones de Aguas), por lo tanto no registra información de trámites y servicios en el SUI.

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI</p> <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 14 de 21

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, que racionalizó los trámites.

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

6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, 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.

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.

El PAP-PDA del Valle del Cauca ha sido incorporado al Plan de Desarrollo Departamental – 2012-2015 “*Hagámoslo Bien*”, haciendo parte fundamental del Capítulo III: Eje Ambiental Territorial - Objetivo Especifico No. 4: Mejorar el abastecimiento de agua potable y las condiciones de saneamiento básico en las áreas rurales y urbanas del Valle del Cauca. El PAP-PDA aparece en este eje como el **Programa: Implementación y seguimiento del Programa Agua para la Prosperidad – Plan**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 15 de 21

Departamental de Aguas en el Valle del Cauca, y contempla los siguientes subprogramas:

- Coordinación, Gestión y Evaluación del Plan Departamental de Aguas.
- Aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y desarrollo institucional.
- Construcción, rehabilitación u optimización de Infraestructura de agua y saneamiento básico.
- Gestión integral de residuos sólidos.
- Gestión de mínimos ambientales.

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.

6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

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 PDA como programa estratégico del Gobierno Nacional y Regional, y no presta directamente ninguno de estos servicios públicos.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el **ARTÍCULO 76** de la Ley 1474 de 2011, que establece; **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**. *En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 16 de 21

conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Considerando que el tamaño orgánico funcional de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P es bastante reducido, dada su naturaleza y su función como gestora del PDA, las funciones de la Oficina de PQRS y de participación y atención al ciudadano, se desarrolla a través de los siguientes mecanismos:

6.4.1 Ventanilla Única – Gestión Documental

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es por esto que los programas de gestión y administración documental se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Por todo esto, Vallecaucana de Aguas creo el Comité de Archivo mediante resolución VA-01-01.060-2012, implementó las tablas de retención documental – TRD, las cuales están debidamente aprobadas por el Consejo Departamental de Archivo y creo la Ventanilla Única como una herramienta de gestión para el control de la documentación que se recibe y despacha a los grupos de interés

La ventanilla única funciona de la siguiente manera:

1. Todo documento físico o electrónico que llega a Vallecaucana de Aguas se recepciona y radica debidamente ante la Ventanilla Única, esto con el fin de poder administrar debidamente el proceso de recibo y respuesta de dicha comunicación evitando la pérdida u omisión.
2. Los documentos físicos se escanean en Ventanilla Única y se remiten al correo del funcionario para su conocimiento y respuesta vía correo electrónico. En caso que la respuesta se vaya a enviar en medio físico, el funcionario responsable diligencia el sobre de envío y lo entrega a Ventanilla Única para que ésta lo envíe por correo certificado.
3. Para enviar documentos se solicita el número consecutivo a Ventanilla Única con el fin de llevar un control de la correspondencia despachada. De la misma manera

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 17 de 21

cuando se da respuesta a una solicitud se informa el número de radicación con el que ingresó a Vallecaucana de Aguas para descargarlo de oficios pendientes.

4. La responsable de la Ventanilla Única es la encargada de hacer semanalmente el seguimiento de los oficios pendientes por responder.
5. Los buzones de PQRSD, serán registrados, clasificados y distribuidos por competencias.

Para el fortalecimiento de la Ventanilla Única, se estandarizarán y divulgarán los procedimientos del mismo.

6.4.2 Buzón de Sugerencias

De conformidad a lo establecido en Comité Operativo MECI, y en el Plan de Acción de Gobierno en Línea, se aprobó en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P la instalación de dos (2) BUZONES DE SUGERENCIAS, así como FORMATOS UNIFICADOS Y ESTANDARIZADOS para la presentación de PQRSD por parte de los grupos de interés.

6.4.3 Gobierno en Línea

La Estrategia Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En concordancia con la estrategia de Gobierno en Línea, mediante acta administrativo No. VA.01.01.014.1-2012 se creó el Comité de Gobierno en Línea en la Entidad; se tiene habilitado en la página WEB el correo contacto@eva.gov.co y el link **PQRSD** como disposición para la recepción de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS por parte de los grupos de interés.

6.4.4 Derechos de Petición

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 18 de 21

y de fondo, con el apoyo de la Dirección Jurídica y el seguimiento y control del estado de los derechos de petición por parte de la Asesoría de Control Interno, verificando forma, contenido y tiempo de respuesta.

6.5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Vallecaucana de Aguas dentro del marco de la Ley 87 de 1993, contrató los servicios profesionales especializados de la Asesoría de Control Interno y Calidad para asesorar a la dirección en la mejora continua de los procesos, la reevaluación de los planes establecidos y la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la Entidad.

En ese orden de ideas, la Asesora de Control Interno y Calidad ejerce el seguimiento, control y evaluación a las políticas establecidas y el cumplimiento de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad así como el seguimiento a la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, conforme a los lineamientos trazados en los decretos 2641 de 2012, Decreto 2482 de 2012, Decreto 019 de 2012.

Conforme a esto la Asesoría de Control Interno emitirá informe semestral a la Gerencia de Vallecaucana de Aguas, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.

6.6 VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN

Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P., publica todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad, en la plataforma SECOP, y en la página web de la Entidad, según el caso. Así mismo, se promueve el ejercicio de la transparencia y la objetividad en la escogencia de los contratistas, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad. todo ello como parte de la estrategia anticorrupción.

A continuación se presenta la periodicidad y el área responsable de los mecanismos implementados en Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 19 de 21

Descripción	Periodicidad de revisión	Responsable
Buzón de Sugerencias	Mensual	Control Interno
Gobierno en Línea	Semestral	Comunicaciones y Sistemas
Derechos de petición	Permanente	Control Interno - Dirección Jurídica
Seguimiento y Evaluación	Semestral	Control Interno
Visibilidad de la Contratación	Permanente	Dirección Jurídica - Sistemas

7. SOPORTE NORMATIVO

Las normatividad legal vigente que rige el Plan Anticorrupción y Estrategia Atención al Ciudadano es:

Tipo de Norma	Vigencia	Tema	Entidad Emisora
Decreto 2482	03/12/2012	Por los cuales se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión	Presidencia de la República
Ley 1474	12/07/2011	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.	Congreso de la República
Decreto 019	10/01/2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Presidencia de la República

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 20 de 21

Tipo de Norma	Vigencia	Tema	Entidad Emisora
Decreto 2641	17/12/2012	Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011	Presidencia de la República
Decreto 2145	04/11/1999	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.	Presidencia de la República
Decreto 01	02/01/1984	Código Contencioso Administrativo	Presidencia de la República
Resolución N° VA.01.01.018-2012	16/05/2012	Por el cual se adopta el Código de Ética para Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.	Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.

8. INDICADORES

- No Aplica

9. REGISTROS Y ANEXOS

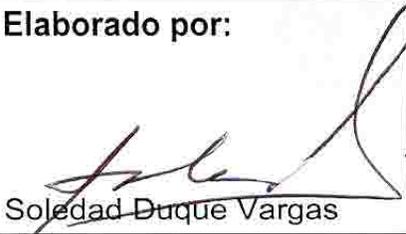
- Matriz DOFA de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P.
- Matriz Identificación de Riesgos de Corrupción
- Matriz Análisis y Valoración de Riesgos de Corrupción
- Mapa de Riesgo de Corrupción

	<p style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI</p> <p style="text-align: center;">PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código:
		Versión: 1
		Fecha de Aprobación: 26/04/2013
		Página: 21 de 21

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios realizados	Responsable
24/04/2013	1	No aplica	

11. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACION

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:  Soledad Duque Vargas	Revisado por:  Carlos E. Calderón Llantén	Aprobado por: Comité Coordinador de Control Interno y Calidad
Cargo: Asesora de Control Interno y Calidad	Cargo: Gerente	
Fecha: 19/04/2013	Fecha: 23/04/2013	Fecha: 26/04/2013