

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	Código: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 1 de 14

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

VIGENCIA 2015

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 2 de 14

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLES	4
4. DEFINICIONES DE TÉRMINOS.....	4
5. ABREVIATURAS	6
6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	6
6.1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.....	6
6.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES	8
6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS	9
6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
6.4.1 Ventanilla Única – Gestión Documental	11
6.4.2 Buzón de Sugerencias.....	13
6.4.3 Gobierno en Línea	13
6.4.4 Derechos de Petición.....	13
7. CONTROL DE CAMBIOS	14
8. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISION Y APROBACION.....	14

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 3 de 14

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 Versión 3**, para la vigencia 2015, 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.”*

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC – MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 4 de 14

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:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 5 de 14

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.

	<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: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 6 de 14

5. ABREVIATURAS

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

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 2015, 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:

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.

	<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: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 7 de 14

6.1.1 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo:

Se ajusta el Mapa de Riesgos de Corrupción de los procesos pendientes y de acuerdo a esto se realiza el resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.

6.1.2 Acciones a seguir frente a esta Estrategia:

- Revisar el contenido del mapa de riesgos de corrupción, para verificar que procesos estarían pendientes y de acuerdo con los insumos obtenidos en el año anterior, los informes generados por los órganos de control, el nivel de cumplimiento de las acciones, los indicadores establecidos en los mapas y la realización de reuniones se revisarán, ajustaran y validaran mapas de riesgos.
- Consolidación del mapa de riesgos de los diferentes procesos definidos como sensibles.
- Implementar estrategias de divulgación del Mapa de Riesgos hacia el interior de la Entidad.
- Implementación de jornada de Inducción y re-inducción del personal Incursionando en la cultura de la transparencia.
- Seguimiento por parte de la Asesoría de Control Interno.
- Publicación de todos los actos públicos en la Web de la Empresa.
- Elaboración del Plan de Capacitación Institucional 2015

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.

	<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: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 8 de 14

Para el año 2015 todos los procesos deben diferenciar los riesgos de corrupción y los riesgos asociados a la operación del proceso.

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

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.

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.

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

	<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: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 9 de 14

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.

6.2.1 Acción a seguir frente a esta Estrategia:

- Vallecaucana de Aguas, se ha trazado como objetivo Racionalizar los procedimientos internos, con el objeto de hacer una administración más eficiente, eficaz y oportuna a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa.

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 Específico 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 Departamental de Aguas en el Valle del Cauca.**

	<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: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 10 de 14

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.

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, a otras entidades y entes de control.

6.3.1 Acciones a seguir frente a esta Estrategia:

- Realizar la Rendición Pública de Cuentas vigencia 2015 con la dinámica y metodología que exige la cartilla de audiencias públicas.
- Programación de socializaciones previas al inicio de los proyectos y obras, con invitación a toda la población usuaria, comunidad en general y grupos de interés.
- Fortalecimiento y actualización permanente de la página Web.
- Continuar las socializaciones a través de la Pagina WEB acerca de los Proyectos que se ejecutan en los diferentes Municipios; para conocimiento de la Comunidad y de todos los interesados en general, y donde la Comunidad beneficiada participe activamente.
- Mantener un dialogo abierto y transparente, realizando una amplia difusión a través de los diferentes canales de comunicación, con el propósito de brindar información Permanente a la comunidad y partes interesadas visibilizando las acciones Adelantadas, dando cumplimiento al componente de información – Estrategia de Gobierno en Línea y al Subsistema de Control de Gestión del Modelo Estándar de Control Interno.
- Producción de contenidos noticiosos que se entregan a los medios masivos para su publicación ante la comunidad y en los espacios radiales.
- Entrega de obras a la Comunidad y las Administraciones Municipales, suscribiendo actas respectivas.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 11 de 14

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

Teniendo en cuenta el tamaño orgánico funcional de Vallecaucana de Aguas S.A. E.S.P 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

	<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: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 12 de 14

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, así mismo para el año 2015 se construye el PINAR y el PGD, como un programa articulado entre Gestión de Calidad y Gestión Documental.

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 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 revisaran y ajustaran los procedimientos del mismo, con la salida en vivo del Programa Orfeo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: MA-PLA.2.2-1
		Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 13 de 14

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 tiene instalado 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., que articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara 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.

6.4.5 Acciones a seguir frente a esta Estrategia:

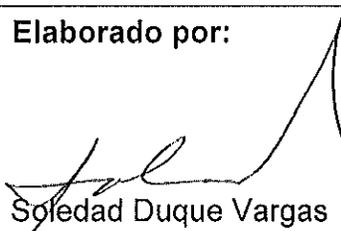
- Socialización a los usuarios en el manejo del registro de las P.Q.R.S.D, y el procedimiento de seguimiento adoptado e implementado por la Empresa.
- Se adquirió el software ORFEO de Gestión Documental, se hace el traslado al servidor de acuerdo las series y subseries definidas en las Tablas de Retención Documental aprobadas para Vallecaucana de Aguas, así mismo se inicia proceso de capacitación de todos los usuarios del programa Orfeo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI	Código: MA-PLA.2.2-1
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 3
		Fecha de vigencia : 22/01/2015
		Página: 14 de 14

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios realizados	Responsable
24/04/2013	1	No aplica	Control Interno
24/01/2014	2	Actualización Vigencia 2014	Control Interno
22/01/2015	3	Actualización Vigencia 2015	Control Interno

8. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACION

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Soledad Duque Vargas Cargo: Asesora de Control Interno y Calidad Fecha: 22/01/2015	 Carlos E. Calderón Llantén Cargo: Gerente Fecha: 26/01/2015	Comité Coordinador de Control Interno y Calidad Fecha: 29/01/2015