



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4


Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 1 de 25

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

## VIGENCIA 2016



**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I</b>	<b>N</b>	<b>T</b>	<b>R</b>	<b>O</b>	<b>D</b>	<b>U</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>I</b>	<b>Ó</b>	<b>N</b>
<b>4</b>											
<b>1.</b>	<b>O</b>	<b>B</b>	<b>J</b>	<b>E</b>	<b>T</b>	<b>I</b>	<b>V</b>	<b>O</b>			
<b>5</b>											
<b>2.</b>	<b>A</b>	<b>L</b>	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>C</b>	<b>E</b>				
<b>6</b>											
<b>3.</b>	<b>R</b>	<b>E</b>	<b>S</b>	<b>P</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>L</b>	<b>E</b>
<b>6</b>										<b>S</b>	
<b>4.</b>	<b>DEFINICIONES</b>					<b>DE</b>				<b>TÉRMINOS</b>	
<b>6</b>											
<b>5.</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>R</b>	<b>E</b>	<b>V</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>T</b>	<b>U</b>	<b>R</b>	<b>A</b>
<b>7</b>										<b>S</b>	
<b>6.</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>										
<b>8</b>											
<b>6.1.</b>	<b>PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN –</b>										
	<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>										
	<b>8</b>										
<b>6.1.1.</b>	<b>Subcomponentes - procesos:</b>										
	<b>8</b>										

6.1.2. Acciones a seguir en cada uno de los subcomponentes:

9

**6.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**10**

6.2.1. Acción a seguir frente a este componente:

12

**6.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS**

**13**

6.3.1. Subcomponentes - procesos:

14

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

14

**6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**16**

6.4.1. Subcomponentes - procesos:

17

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

17

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

**19**

6.5.1. Subcomponentes - procesos:

20

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

20

## 6.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

22

6.6.1. Acciones a seguir:

22

## 6.7. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL C I U D A D A N O

23

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

25

## 8. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACION

25

## 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



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4

Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 5 de 25

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 el 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 4 para la vigencia 2016. 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



- 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
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.





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4

Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 7 de 25

Concepto	Definición
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:

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
<b>1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción</b>	1. 1 Revisión Política de administración del riesgo	Acto Administrativo	Gestión de Calidad	Abril/30/2016
	1. 2 Socialización de la política			
	1. 3 Publicación de la política de administración del riesgo			
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2. 1 Revisión y ajuste del mapa de riesgos de corrupción acorde a la estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Mapa de Riesgos Anticorrupción Actualizado	Gestión de Calidad, Líderes de los procesos	Abril/30/2016
<b>3. Consulta y divulgación</b>	3. 1 Publicación en la página web del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos Anticorrupción Publicado	Equipo Comunicaciones	Abril/30/2016
<b>4. Monitoreo o revisión</b>	4. 1 Revisión de los riesgos de manera periódica por parte de los responsables para el ajuste de los mismos.	Acta de revisión de los riesgos de corrupción asociados a los procesos	Líderes de los Procesos	Dic/31/2016
<b>5. Seguimiento</b>	5. 1 Auditorías internas para realizar seguimiento y evaluación.	Informe de auditoría del seguimiento por proceso	Control Interno	Nov/30/2016

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 2016 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.

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 Único Reglamentario 1077 de Mayo de 2015, como un instrumento compilatorio de normas reglamentarias preexistentes 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.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4

Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 11 de 25

En la actualidad la Entidad cuenta con la página Web institucional ([www.eva.gov.co](http://www.eva.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 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	No se ha adoptado un mecanismo formal de seguimiento para la contratación	Se diseñará un formato donde se relacione toda la información precontractual, contractual y postcontractual 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	01/04/2016	31/12/2016
Gestión Administrativa	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	No se encuentra formalizado y adoptado el Programa de Gestión Documental	Formalizar y adoptar por acto administrativo el Programa de Gestión Documental	Estandarizar los procedimientos de gestión documental eliminando ineficiencias del proceso	Gestión de Calidad, Gestión Documental	01/04/2016	31/12/2016
Planeación del PAP-PDA	Administrativas	Ampliación de canales de obtención del resultado	Los Planes de Acción Municipales de la vigencia 2016-2017 están en proceso de formalización con los Municipios	Suscribir los Planes de Acción Municipal concertando los proyectos de preinversión e inversión a realizar.	Disponer del instrumento de planeación estratégica del PAP-PDA que soporten las inversiones a realizar en los Municipios	Planeación, Dirección Jurídica	01/04/2016	31/12/2016



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4

Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 13 de 25

### 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:





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4

Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 15 de 25

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Definición de lineamientos de comunicación efectiva para la construcción del informe	Documento con los lineamientos	Planeación	10/05/2016
	1.2	Socialización de la presentación de comunicación y construcción de informes	Correos electrónicos	Planeación/ Comunicaciones	27/08/2016
	1.3	Recepción y consolidación de la información para presentación en la audiencia de rendición de cuentas	Informe de gestión vigencia 2016	Planeación	28/11/2016
	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 / Comunicaciones	02/12/2016
	1.5	Recolección de la información	Rendición de Cuentas	Control Interno	05/12/2016
<b>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Selección de temas de rendición de cuentas	Temas a Rendir a la Comunidad	Planeación/ Comunicaciones/ Control Interno	05/12/2016
	2.2	Convocar la rendición de cuentas por múltiples medios (periódico, radio, televisión, página web, redes sociales, entre otros)	Invitaciones realizadas	Comunicaciones	06/12/2016
	2.3	Organizar la plataforma para el Chat virtual con Preguntas abiertas y en línea de cara a la comunidad	Chat virtual Realizado	Comunicaciones	05/12/2016
	2.4	Realización y difusión de la audiencia de rendición de cuentas.	Audiencia realizada y difundida	Planeación/ Comunicaciones/ Control Interno	13/12/2016
<b>3. Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</b>	3.1	Documentación promocional de la audiencia de rendición de cuentas	Material para entrega a asistentes en la rendición de cuentas.	Planeación/ Comunicaciones/ Control Interno	15/11/2016
	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/ Comunicaciones	02/11/2016

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	10/05/2016
	1.2 Socialización de la presentación de comunicación y construcción de informes	Correos electrónicos	Planeación/ Comunicaciones	27/08/2016
	1.3 Recepción y consolidación de la información para presentación en la audiencia de rendición de cuentas	Informe de gestión vigencia 2016	Planeación	28/11/2016
	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 / Comunicaciones	02/12/2016
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Practicar la encuesta de evaluación de la audiencia pública.	Encuesta de Evaluación consolidada	Planeación/ Comunicaciones/ Control Interno	13/12/2016
	4.2 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	27/12/2016
	4.3 Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas en el marco del plan anticorrupción	Componente de Rendición de Cuentas Incluido	Control Interno	30/12/2016

#### 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), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, ente rector de dicha Política.

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:



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4

Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 18 de 25

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	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	31/08/2016
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1  Implementar mejoras en los canales de atención al ciudadano.	Canales de atención al ciudadano con mejoras implementadas (Presencial, virtual, telefónico y correspondencia).	Equipo de Ventanilla Única, Gestión de Calidad, Comunicaciones	31/08/2016
	2.2 Implementar el chat en la página web Institucional en horarios específicos.	Atención del chat en línea	Comunicaciones	01/12/2016
	2.3 Atención en redes sociales	Población objetivo informada	Comunicaciones	01/12/2016
3. Talento humano	3.1 Sensibilización sobre los protocolos de atención al ciudadano	Correo electrónico	Talento Humano- Equipo de Ventanilla Única	31/08/2016
	3.2 Inducción y reinducción sobre la atención al ciudadano	Actas y Listados de Asistencia	Talento Humano- Equipo de Ventanilla Única	31/08/2016
	3.3 Fortalecer las competencias del personal que atiende directamente a los ciudadanos	Capacitación al Personal de Planta y Contratista sobre el tema	Talento Humano - Comunicaciones	01/12/2016
4. Normativo y procedimental	4.1 Elaboración de informes de PQRSD	Informe trimestral	Equipo de Ventanilla Única, Control Interno y Gestión de Calidad	01/04/2016
	4.2 Mejoramiento procedimiento PQRSD	Procedimiento actualizado	Control Interno y Gestión de Calidad	01/08/2016
	4.3 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	Control Interno y Gestión de Calidad	01/08/2016



Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
5. Relacionamiento 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	01/06/2016

#### 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”*.

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.

**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 Reportar y publicar periódicamente en la página web, la contratación suscrita por la entidad.	Informes publicados en la web	(Informes elaborados / informes publicados) * 100%	Equipo Jurídico - Comunicaciones- Apoyo Tecnologías	30/12/2016
	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 - Comunicaciones- Apoyo Tecnologías	30/12/2016





SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC–MECI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: MA-PLA.2.2-1

Versión: 4

Fecha de vigencia: 28/03/2016

Página: 21 de 25

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	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-Comunicaciones- Apoyo Tecnologías	30/12/2016
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	30/08/2016
	2.2 Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Información actualizada	(Actividad programada / Actividad ejecutada) * 100%	Equipo ventanilla Única, Gestión de Calidad	30/08/2016
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-Comunicaciones- Apoyo Tecnologías	Permanente
	3.3 Índice de información clasificada y reservada	Información publicada en datos abiertos	Información publicada 100%	Gestión de Calidad -Comunicaciones- Apoyo Tecnologías	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%	Comunicaciones- Apoyo Tecnologías	30/11/2016
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 PQRSD	(Informes elaborados / informes publicados) * 100%	Equipo ventanilla Única, Gestión de Calidad	30/12/2016

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.

### 6.6.1. Acciones a seguir:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Iniciativas Adicionales	1.1 Socialización 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 proceso de inducción y reinducción	Acta y Listado de asistencia Personal capacitado.	Talento Humano, Gestión de Calidad	31/12/2016
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 información – acceso de información)	Acta y Listado de Asistencia Personal capacitado.	Responsables de los Procesos	31/12/2016

## 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 2016, 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 2016.





Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2016						
Fecha seguimiento:			Junio 30/201 6	Sept. 30/201 6	Dic. 30/201 6	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% 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 cuatrimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo cuatrimestre (de mayo a agosto 31). Se deberá incluir acuerdos de mejora o acciones de continuidad para el cumplimiento de las actividades planteadas en cada uno de los componentes.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios realizados	Responsable
24/04/2013	1	Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Control Interno
24/01/2014	2	Actualización Vigencia 2014	Control Interno
22/01/2015	3	Actualización Vigencia 2015	Control Interno
28/03/2016	4	Actualización Vigencia 2016	Control Interno

## 8. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Soledad Duque Vargas	Carlos E. Calderón Llantén	Comité Coordinador de Control Interno y Calidad
<b>Cargo:</b> Asesora de Control Interno y Calidad	<b>Cargo:</b> Gerente	
<b>Fecha:</b> 18/02/2016	<b>Fecha:</b> 28/03/2016	<b>Fecha:</b> 28/03/2016