



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**

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

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. RESPONSABLES.....</b>	<b>5</b>
<b>4. DEFINICIONES DE TÉRMINOS .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ABREVIATURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>7</b>
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
<b>7. SOPORTE NORMATIVO.....</b>	<b>19</b>
<b>8. INDICADORES .....</b>	<b>20</b>
<b>9. REGISTROS Y ANEXOS.....</b>	<b>20</b>
<b>10. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>21</b>
<b>11. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISION Y APROBACION .....</b>	<b>21</b>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SGC-MECI  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y          ESTRATEGIA ATENCIÓN AL          CIUDADANO</b>	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  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y          ESTRATEGIA ATENCIÓN AL          CIUDADANO</b>	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;"><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></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  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y          ESTRATEGIA ATENCIÓN AL          CIUDADANO</b>	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  <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y          ESTRATEGIA ATENCIÓN AL          CIUDADANO</b>	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.

