

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL
VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.**

ACUAVALLE S.A. E.S.P.



**PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2021**

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2021	Versión No.: 08

1. OBJETIVO

Establecer las estrategias de lucha contra la Corrupción y el fortalecimiento en la Atención al Ciudadano para el año 2021, dando cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todas las dependencias y procesos que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

3. RESPONSABILIDADES

Gerencia o el Representante de la Dirección: Es responsable de aprobar este documento y apoyar las estrategias para su aplicación y cumplimiento.

Dirección de Planeación Corporativa: Es responsable consolidar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, además de servir de facilitador para la elaboración del mismo.

Dirección de Control Interno: Es responsable de la verificación de su elaboración, su visualización, el seguimiento y el control de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Comunicaciones: Es el responsable de realizar la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página Web de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

Líderes de los procesos: Son los responsables de elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y realizar el seguimiento y monitoreo a la efectividad de dichas acciones

Todo el personal de la Organización: Es responsable de acatar y aplicar las directrices de este documento de acuerdo a su alcance.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: *“Se entiende por Riesgo de Corrupción 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.”*

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2.

Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015.

Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. *“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2021	Versión No.: 08

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. *“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.”*

Decreto 0019 de 2012 *(Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).*

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 CONDICIONES GENERALES

Anualmente debe elaborarse las Estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, para ser publicadas en la página WEB de ACUAVALLE S.A. E.S.P. antes del 30 de Enero de cada año, así mismo se realizara seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno tres (3) veces al año, así:

- 💧 Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.
- 💧 Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.
- 💧 Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VISIÓN

“ACUAVALLE S.A. ESP, será reconocida en el 2030 como uno de los operadores regionales de servicios públicos domiciliarios más confiables y eficientes en el país, comprometidos con el desarrollo sostenible, con tecnología de última generación y personal competente.”

MISIÓN

“ACUAVALLE S.A. E.S.P., está dedicada a la prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios, contribuyendo a la conservación y preservación del recurso hídrico, propendiendo por el desarrollo social y el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios, contando para ello con personal experimentado, competente y con sentido de pertenencia.”

CODIGO DE INTEGRIDAD

Establece una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a ACUAVALLE S.A E.S.P. fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación sus servicios, y el aumento de la confianza sus usuarios.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2021	Versión No.: 08

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

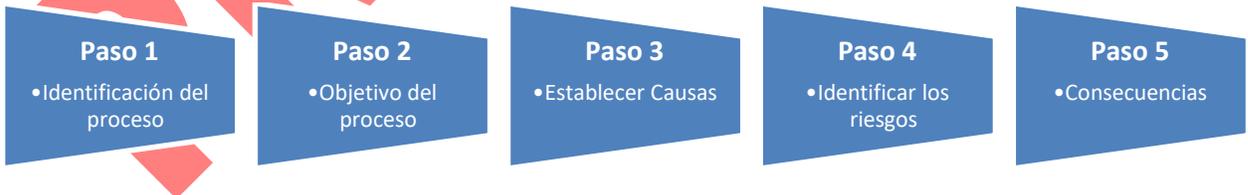
6.3 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.3.1 PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ACUAVALLE S.A. E.S.P. para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción utilizó la metodología actualizada en la versión 2 “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, adicionalmente, la Dirección de Planeación Corporativa realizó reuniones con los responsables de los procesos para actualizar y hacer seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción.

Identificación de Riesgos de Corrupción:

- 
Contexto: Identificación de las condiciones internas y externas de ACUAVALLE S.A. E.S.P. que puedan afectar positiva o negativamente el cumplimiento la misión y los objetivos de la Entidad. Las condiciones internas están relacionadas con la estructura, el modelo de operación por procesos, el cumplimiento del Plan de Acción, los sistemas de información, los procedimientos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta la Entidad. Las externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.
- 
Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública; se realiza teniendo en cuenta los factores internos y externos analizados en la Matriz DOFA y que pueden afectar el logro de los objetivos de cada proceso o procedimiento, El Mapa de Riesgos de corrupción se realiza teniendo en cuenta el Mapa de Procesos de la Entidad y teniendo en cuenta los siguientes pasos:



 **Descripción del Riesgo:** Es la descripción clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

 **Análisis del riesgo:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2021	Versión No.: 08

- 💧 **Valoración del riesgo:** Determinación de controles a) Controles preventivos y b) Controles Correctivos, que buscan eliminar las causas que lo generaron.
- 💧 **Política de Administración del Riesgo:** *“Propósito de la Alta Dirección de gestionar el Riesgo”.* Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados ¹
- 💧 **Seguimiento de los Riesgos:** Está a cargo de la Dirección de Control Interno.

6.3.1.1. Política de Administración del Riesgo de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

“ACUAVALLE S.A. E.S.P., el Equipo Directivo y todos los colaboradores de la entidad tienen el compromiso y responsabilidad de realizar una administración integral de los riesgos que puedan afectar directamente el cumplimiento de los objetivos, la gestión de los procesos o la satisfacción de partes interesadas.

Efectuando en una frecuencia anual o en la periodicidad requerida el seguimiento y monitoreo a los riesgos para garantizar la eficacia y efectividad de las acciones propuestas.”

6.3.1.2. Mapa de Riesgos

El Mapa de Riesgos de Corrupción fue construido participativamente para los procesos que de acuerdo al análisis realizado existe la posibilidad de ocurrencia de un Riesgo de Corrupción.

Así mismo, se tiene en cuenta el formato sugerido en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”*

El Mapa de Riesgo de Corrupción queda publicado en la página Web de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

6.3.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El Comité de Gobierno Digital, GEL y Antitrámites, aprobó que la entidad trabajará sobre los trámites que se encuentran estandarizados en el SUIT para empresas prestadoras de servicios públicos.

Son trámites cuyas responsabilidades se centran en la Oficina de Atención al Usuario (8) y la Subgerencia Operativa (3).

Los trámites registrados actualmente en el SUIT son los siguientes:

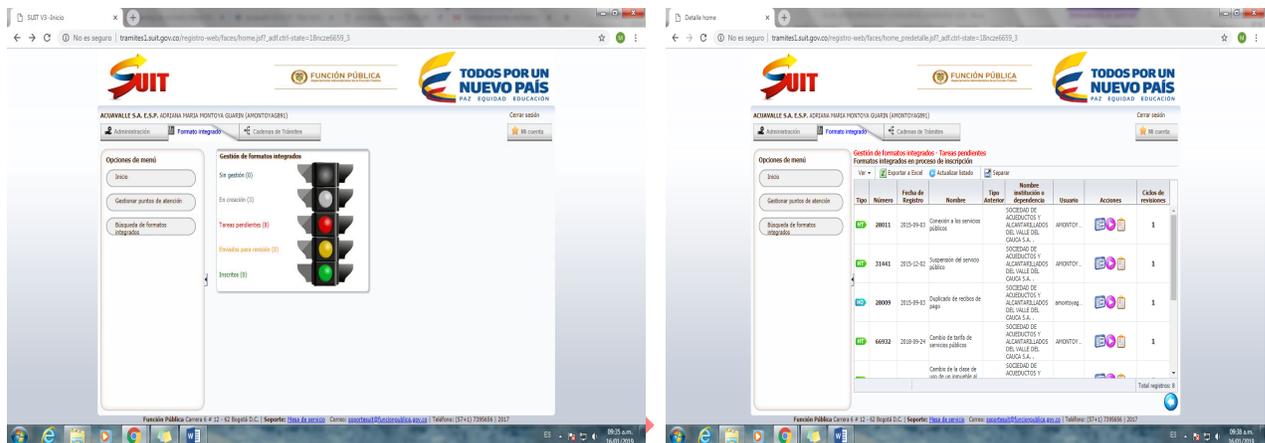
1. Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público
2. Cambio de tarifa de servicios públicos
3. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar
4. Cambios en la factura de servicio público
5. Conexión a los servicios públicos
6. Factibilidad de servicios públicos
7. Independización del servicio público
8. Restablecimiento del servicio público

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 pag.15

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2021	Versión No.: 08

9. Suspensión del servicio público
10. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos
11. Duplicado de recibos de pago

Se adjunta evidencia de los trámites que se encuentran en proceso en el SUIT.



La entidad debe inscribir y gestionar los trámites registrados (lista anterior), con el fin de que el usuario pueda hacer de forma virtual los que así lo permitan. Para cumplir con dicha inscripción es necesario lo siguiente:

1. Actualizar la normatividad.
2. Actualización de los procedimientos del área comercial que respaldan los 11 trámites, que están bajo su responsabilidad.
3. Elaboración de los procedimientos en los tres trámites que están a cargo del área operativa.
4. Diseño de formularios debidamente codificados en el Sistema de Gestión de Calidad.
5. Actos Administrativos para el cobro de algunos trámites.

6.3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca ACUAVALLE S.A. E.S.P., planea realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en el mes de mayo del presente año 2021.

Con esta rendición de cuentas la Entidad busca informar sobre los resultados de su gestión durante la vigencia 2020, a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

Esta rendición tocara temas como:

- *Principales proyectos ejecutados (inversiones en pozos, plantas de tratamiento, bocatomas, actualización tecnológica etc.).
- *Finanzas (Cobro de cartera morosa, incremento en los usuarios de acueducto y alcantarillado etc.).
- *Ambiental (Inversiones en cuencas hidrográficas, fortalecimiento de Clubes Defensores del Agua, Plan Social Unidos por el agua en Manos Públicas etc.).
- *Campañas y trabajos con la comunidad.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2021	Versión No.: 08

Se planea realizar invitaciones personalizadas dirigidas a los vocales, veedores, alcaldías, concejos y demás órganos de control, afiches para ser distribuidos en los 33 municipios del Valle del Cauca en los que ACUAVALLE S.A. E.S.P., presta el servicio, además convocatoria abierta a través de la página web y el programa de televisión institucional “Más Por Vos”.

6.3.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACUAVALLE S.A. E.S.P., tiene definidas las siguientes estrategias que buscan mejorar la Gestión Atención al Cliente:

Mejoramiento de la imagen corporativa.

Proceso o Proyecto	Actividades
Atención Al Cliente	Mantener actualizado virtualmente a los funcionarios de atención al cliente en temas relacionados con Regulación, procesos comerciales, tarifas, PQR, rangos de consumo etc.
	Mejorar la calidad del servicio prestado en las oficinas de los municipios fortaleciendo los canales virtuales de atención a través de diferentes medios que no sean presenciales.
	Reparaciones locativas y adecuaciones en las diferentes oficinas de los municipios aislando al personal de Servicio al Cliente de los suscriptores y/o usuarios.
	Generar espacios virtuales de integración participativa con la comunidad.
	Realizar reuniones no presenciales de concertación y control para fortalecer y unificar los procesos comerciales.
	Realización virtualmente Talleres sobre metodologías tarifarias, Facturación, PQR, y demás relacionadas con el contacto directo con los usuarios y las administraciones locales.
	Apoyar eventos no presenciales programados por la SSPD, CRA, Comités de Desarrollo y Control Social, Vocales de Control, etc.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. realiza las siguientes actividades, que dan cumplimiento a las estrategias y proyectos planteados en el Plan de Acción.

Unificar, mejorar y ampliar los procesos de comunicación interna y externa que se llevan a cabo, para lo cual se requiere optimizar los medios de comunicación con que cuenta actualmente la Empresa, y que deben estar en constante proceso de mejoramiento, de manera que respondan a las necesidades de los

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2021	Versión No.: 08

usuarios en concordancia con las estrategias y objetivos misionales de la Empresa. Para conseguir este objetivo se plantea una campaña de incentivos *no monetarios*, basada en el reconocimiento público a nivel interno. Adicionalmente, caracterizar a nuestros usuarios con base en los resultados obtenidos en la Encuesta de Percepción de la Satisfacción realizada en 2020.

De igual forma, se seguirá fortaleciendo, ajustando y mejorando el Portal Web www.acuavalle.gov.co, en cuanto a la imagen y diseño, respetando la uniformidad en el uso de los colores institucionales, tipografías y accesibilidad en la navegación para el usuario; además de los contenidos en la barra de menú, sub-menú y botones directos, entre otros aspecto, susceptibles de mejora, ajustados a la normatividad de Gobierno Digital, y las demás relacionadas con el tema, incluyendo la inclusión de un sistema de información para personas con visión reducida o discapacidad parcial.

Continuar con el fortalecimiento de redes sociales como Facebook: www.facebook.com/AcuavalleSAESPMasPorVos; Twitter: [@AcuavalleSAESP](https://twitter.com/AcuavalleSAESP), Instagram: [@acuavalle.s.a.e.s.p.](https://www.instagram.com/acuavalle.s.a.e.s.p), YouTube: Acuavalle SA ESP, estas se pretenden fortalecer suministrándolas con videos, invitaciones a campañas, encuestas, fotografías, el cual permita mantener informados a los públicos de interés sobre los eventos, noticias y demás novedades de la gestión institucional.

Se seguirá incrementando la producción de noticias institucionales, lo que nos permitirá dar a conocer a los diferentes públicos, una mayor cantidad últimas actividades, obras, inversiones y ejecutorias de la Empresa en los 33 municipios del Valle del Cauca en los que se presta los servicio de Acueducto y Alcantarillado.

El espacio institucional “Más Por Vos” que se emite por Telepacífico, como una de las estrategias informativas de la Empresa. Está diseñado considerando la facilidad de acceso a la televisión que tiene nuestro público objetivo, a través del canal de televisión Regional Telepacífico que cubre el sur-occidente del país, en los departamentos del Chocó, Valle del Cauca, Cauca y Nariño. En el cual se dan a conocer, a través de nuestros cuatro pilares Más Comunidad, Más Infraestructura, Más Tecnología y Más Medioambiente, todas las actividades y ejecutorias de ACUAVALLE S.A. E.S.P.

6.4 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Para la atención de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos ACUAVALLE S.A. E.S.P. cuenta con un sistema integrado el cual permite registrar y realizar su seguimiento, dicho sistema abarca cada una de sus 33 sedes en las cuales se cuenta con una oficina de atención al cliente y el personal competente para su atención. Se plantea hacer medición discriminada y más detallada de las solicitudes con el ánimo de proponer mejoras al sistema.

Así mismo en el sitio web de ACUAVALLE S.A. E.S.P., se busca implementar cambios en procura de acercar la empresa y sus procesos al usuario, haciendo uso de formularios de participación que permitan al suscriptor: diligenciar sus Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS en línea, obtener el duplicado de su factura, acceder a las últimas noticias de la empresa, sugerir temas para el programa institucional Defensores del Agua, instruirse en la lectura de su factura de servicios públicos, conocer los eventos más próximos de los que hará parte la empresa y como cumplimiento a la Estrategia del Plan Anticorrupción del Gobierno Nacional, el suscriptor de la Empresa tiene acceso también a la Carta de Trato Digno al Ciudadano.

De igual forma se ha dotado de buzón de sugerencias a cada uno de sus puntos de atención, el cual está en proceso de funcionamiento y elaboración del procedimiento para su manejo.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2021	Versión No.: 08

Así mismo se crea dentro de la Pagina Web de la Entidad el link que corresponde a “*Transparencia y acceso a la información pública*”. También se realiza eventos como el Conéctate con Acuavalle, el cual busca instruir a la personas sobre *LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN* por medio de la página web.

6.4.1 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTURAL: Todos los contratos generados dentro de ACUAVALLE S.A. E.S.P. son publicados en la página web de la Entidad por el área de Comunicaciones y en el SECOP.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Se cuenta con la oficina de CAC “Centro de Administración de las Comunicaciones” el cual da cumplimiento a la ley 594 de 2000, de igual forma se tienen implementadas y aprobadas las tablas de retención documental por el concejo departamental de archivos.

El Proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fue publicado en la página web de la entidad www.acuavalle.gov.co con el fin de obtener las sugerencias y comentarios de la ciudadanía y partes interesadas.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y ANEXOS

- Anexo No.1 Mapa de Riesgos de Corrupción
- Anexo No.2 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción
- Anexo No.3 Componente Rendición de Cuentas
- Anexo No.4 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Anexo No.5 Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- Anexo No.6 Componente Racionalización de Tramites

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Página	Cambios Efectuados
08	2021-01		
07	2020-01-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2020
06	2019-01-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2019
05	2018-01-29	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2018
04	2017-01-30	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2017
03	2016-03-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2016
02	2015-01-28	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2015
01	2014-03-21	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2014
00	2013-04-23	Todas	No aplica. Creación del documento

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2021	Versión No.: 08

9. CONTROL DE EMISION DEL DOCUMENTO

Actividad	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre	Cesar Augusto Sánchez Robledo	Juan Gabriel Rojas Girón	Jorge Enrique Sánchez Cerón
Cargo	Director de Planeación Corporativa	Director Jurídico	Gerente
Firma			
Fecha			

PROYECTO