


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

ACUAVALLE S.A. E.S.P.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO
2024**

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2024	Versión No.: 11

1. OBJETIVO

Establecer las estrategias de lucha contra la Corrupción y el fortalecimiento en la Atención al Ciudadano para el año 2024, 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.”*



	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO - 2024	Versión No.: 11

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.”*
- 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.”*

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

MISIÓN

"ACUAVALLE S.A E.S.P. es una empresa pública dedicada al suministro de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas. Actuamos socialmente como protectores de vida, aportando al mejoramiento de la sociedad."

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIDADANO - 2024	Versión No.: 11

VISIÓN

En el 2030:

- Somos una empresa sostenible, desde la gestión ambiental y empresarial.
- Somos el ejemplo para Colombia en la prestación regional de servicios de agua potable y tratamiento de agua servida.
- Actuamos bajo nuestra gobernanza corporativa.
- Protegemos el ciclo del agua, y nuestras acciones se enmarcan en el uso eficiente y sostenible del recurso hídrico.
- Contamos con un talento humano de alta calidad, que incluye la diversidad cultural de la sociedad.
- Somos una empresa valorada por nuestros clientes, e interesados.

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.

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

RESPECTO: 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: Cumpló 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.

TRABAJO EN EQUIPO: Creo en el trabajo en equipo y estoy dispuesto a oír y discutir visiones diferentes para llegar a la mejor solución. Reconozco que el conocimiento esta en todo nuestro personal, motivo, creo y genero espacios de confianza. Todos somos una voz.

PERTENENCIA: Actúo con confianza porque siento que mis logros son reconocidos, expreso libremente mis conocimientos, considero que mis contribuciones son valoradas. Soy consciente que trabajar con cordialidad fomenta el respeto, una sana comunicación, y me siento parte de un equipo y valorado (a) como persona.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2024	Versión No.: 11

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.

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.

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

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 13 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.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2024	Versión No.: 11


6.3.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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:

PROYECTO	OBJETIVO DEL PROYECTO	ACTIVIDAD
Ejecución Plan de Comunicaciones	Generar espacios que permitan el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad con el fin de posicionar la empresa en su área de influencia	Ejecutar acciones tendientes a mejorar la identidad corporativa
		Encuesta de Satisfacción
		Plan Medios
		Mantener comunicación continua respecto a tramites, noticias, boletines entre otros, con los usuarios, mediante el uso de las pantallas ubicadas en los PAU
Adquisición o mejoramiento de bienes	Mejoras las instalaciones administrativas, operativas y Puntos de Atención al Usuario PAU, de ACUAVALLE S.A.E.S.P.	Mantenimiento de sedes administrativas
Atención al Cliente	Atender de manera oportuna las solicitudes y requerimientos de los clientes	Realizar actividades de participación ciudadana como Plan Social, Acuavalle al parque, campañas de servicios al cliente
		Participar en eventos relacionados con la prestación de servicios públicos
		Participación en mesas de trabajo lideradas por la SUPERSERVICIOS
		Realizar conversatorios de prestación de servicios a partes interesadas

	ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Código: ES1-D2
	PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2024	Versión No.: 11

6.3.5 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 comercial integrado, el cual permite registrar, gestionar y realizar seguimiento diario; dicho sistema es utilizado en las 33 sedes en las cuales se cuenta con un Punto de Atención al Usuario PAU y el personal competente para su atención. Se plantea continuar con el análisis de forma más detallada de las solicitudes y PQR'S, con el fin obtener información para proponer mejoras a los procesos respuestas y cierre de las mismas dentro de los tiempos establecidos

Así mismo en el sitio web de ACUAVALLE S.A. E.S.P., se busca continuar implementando cambios en procura de acercar la empresa y sus procesos al usuario, haciendo uso de formularios de participación que permiten al suscriptor diligenciar sus Peticiones, Quejas y Reclamos PQRS en línea, es decir ingresando directamente al sistema comercial de la entidad, acceder a las últimas noticias de la empresa, conocer nuestros programas de participación ciudadana, 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 busca realizar encuesta de satisfacción en el momento de registrar una PQR en cada uno de los medios de atención, el cual está en proceso de elaboración.


Así mismo se crea dentro de la Pagina Web de la Entidad el link que corresponde a "*Transparencia y acceso a la información pública*". Se realizarán eventos de participación ciudadana por medio del Plan Social, el cual busca instruir a las personas en temas inherentes a la entidad y sus procesos, *LA TRANPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION*

6.3.6 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.

	ACUAVALLE S.A. E.S.P. PROYECTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - 2024	Código: ES1-D2
		Versión No.: 11

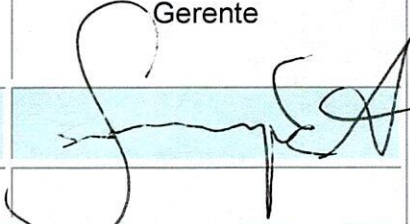
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y ANEXOS

- 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
11	2024-01-30	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2024
10	2023-01-30	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2023
09	2022-01-30	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2022
08	2021-01-27	Todas	Actualización del documento para la vigencia 2021
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

9. CONTROL DE EMISION DEL DOCUMENTO

Actividad	Elabora	Revisa	Aprueba
Nombre	Cesar Augusto Sánchez Robledo	Lavrens Eric Mafla Masmela	Jorge Enrique Sánchez Cerón
Cargo	Director de Planeación Corporativa	Director Jurídico (E)	Gerente
Firma			
Fecha			

JES