

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

ATENCIÓN AL CIUDADANO

DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN



 Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	1 de 24

Contenido

INTRODUCCION.....	2
1. OBJETIVO.....	4
1.1 Objetivo General	4
2.2 Objetivos Específicos	4
2. ALCANCE.....	4
3. MARCO LEGAL.....	4
4. DEFINICIONES	6
5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UES VALLE.....	9
5.1 Misión.....	9
5.2 Visión	9
5.3 Principios Institucionales	9
5.4 Valores Éticos del Servidor Público.....	11
5.5 Política de Calidad.....	12
6. COMPONENTES DEL PLAN.....	12
6.1 PRIMER COMPONENTE: Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.....	12
6.2 SEGUNDO COMPONENTE: La Estrategia Anti trámites o su Racionalización.	15
6.3 TERCER COMPONENTE: La Estrategia de Rendición Pública de Cuentas al Ciudadano	16
6.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	18
6.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	20
6.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales.	21
7. ASPECTOS GENERALES.....	22
7.1 Elaboración y Consolidación.	22
7.2 Socialización.....	22
7.3 Publicación y monitoreo.....	22
7.4 Ajuste y modificaciones	22
7.5 Promoción y Divulgación	23
7.6 Seguimiento.....	23
7.7 Sanción por incumplimiento.....	23
ANEXOS.....	23
BIBLIOGRAFIA.....	23
APROBACION.....	24


	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	2 de 24

INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011 o también denominado “Estatuto Anticorrupción”, sus decretos reglamentarios y circulares que se mencionarán más adelante, dictan normas y guías orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y protección y uso racional de los recursos, la efectividad en el control de la gestión pública, la transparencia, el buen trato y la atención eficaz al ciudadano; y especialmente en su capítulo VI de dicha Ley, dispone de políticas y herramientas institucionales y pedagógicas, para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el *Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

En este sentido, para la elaboración del *Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos:

1. De los documentos “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” versión 2, elaborado en el año 2015 y la “*Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas*” versión 1, de la Presidencia de la Republica, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
2. Del Programa de Gobierno 2016-2019, de la actual Gobernadora del Valle del Cauca Doctora Dilian Francisca Toro, acogiendo los principios establecidos de un **Gobierno Abierto a la Ciudadanía y responsable y comprometido**. Así mismo, a los lineamientos del **Plan de Transparencia y eficiencia** contenidos en el mismo documento, entre los vale la pena mencionar, *la adecuada y profunda identificación de los riesgos, acabar con los trámites obsoletos, la Gobernación como urna de cristal en la rendición de cuentas, la Gobernación al servicio ciudadano y la transparencia y eficiencia en la contratación*.
3. Del Manual Operativo del Sistema integrado de planeación y gestión, versión 2, anexo del Decreto 1499 de 2017

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	3 de 24

4. Del contexto estratégico de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca y bajo las competencias que le fueron asignadas por la normatividad vigente en Salud Ambiental y Saneamiento Ambiental, en especial las establecidas en el decreto 1798 de 2018.

Para avanzar en este proceso, la entidad definió un equipo de trabajo que avanzara en la construcción del Plan de manera incluyente y participativa, involucrando los subdirectores, el grupo de asesores y los funcionarios responsables de los procesos misionales, de apoyo y control; quienes aportaron en forma dinámica los elementos, experiencias y conocimientos, para la definición y su mejora continua; y a su vez, han incorporado dentro del ejercicio laboral, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la transparencia y la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la institución, permitiendo así tomar las acciones para evitarlos.

El resultado de este proceso permitió definir un plan, cuyos componentes son los siguientes:

1. Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. La estrategia Anti trámites o su Racionalización.
3. La estrategia de Rendición de Cuentas al ciudadano.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales.

Es importante resaltar, la validez que la Alta Dirección le ha dado a este documento, de tal manera que se constituya en un instrumento de contenido estratégico de la Entidad, articulado con la gestión, misión y los objetivos de la UESVALLE; dejando abierta la puerta, para iniciar el proceso de promoción, divulgación y ejecución.

Se agradece una vez más, el aporte de todos los que participaron en la elaboración de este documento, a la espera que cada uno de los compromisos consignados en los componentes, sean asumidos con la responsabilidad que corresponde, por parte de los funcionarios de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	4 de 24

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

Definir las estrategias de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia de 2019, acorde con la normatividad vigente y lineamientos establecidos.

2.2 Objetivos Específicos

1. Realizar el Mapa de riesgos de corrupción de la entidad para el año 2019.
2. Determinar las estrategias antitrámites o su racionalización en la entidad.
3. Establecer los mecanismos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
4. Establecer los mecanismos para mejorar el proceso de Atención al Ciudadano.
5. Establecer los mecanismos para mejorar la Transparencia y Acceso a la Información a la ciudadanía y público en general.
6. Formular iniciativas adicionales que la entidad considera necesaria para combatir la corrupción.

2. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe aplicarse en todos los procesos de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.

3. MARCO LEGAL

En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedeciendo a la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993. Contratación Estatal.
- Ley 87 de 1993. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 190 de 1995. Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 412 de 1997. Convención Interamericana contra la Corrupción.
- Ley 489 de 1998, artículo 32. Democratización de la Administración Pública.
- Ley 599 de 2000. Código Penal.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	5 de 24

- Ley 594 de 2002. Ley general de archivos.
- Ley 850 de 2003, Veedurías Ciudadanas.
- Ley 909 de 2004. Empleo público, carrera administrativa, gerencia pública. Decreto reglamentario 1227 de 2005.
- Ley 962 de 2005. Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Ley 1150 de 2007. Medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 4567 de 2011. Reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005.
- Decreto 4632 de 2011. Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto Ley 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 1450 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012)
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta la Ley 1474 de 2011, Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 1510 de 2013. Medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993, sistema de compras y contratación pública.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015. Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 124 de Enero 26 de 2016 del DAFP. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 de Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 1755 de junio 30 de 2015. Derecho fundamental de Petición.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	6 de 24

- Ley 1757 de julio 6 de 2015. Promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017. Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 2.
- Decreto 1798 del 11 de diciembre de 2017. Aprobación Estatutos vigentes de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.
- F-CI-02 NORMOGRAMA. Compendio de principales normas que aplican a la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.
- Ley 1952 del 28 de enero 2019. Código General Disciplinario.

4. DEFINICIONES

a. **Corrupción**

La ley 1474 de 2011 en el artículo 16 define la Corrupción privada como el que directamente o por interpuesta persona prometa, ofrezca o conceda a directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella.

La Ley 412 de 1997, mediante la cual se incorporó a nuestro ordenamiento la convención interamericana contra la corrupción, definió en su artículo VI la corrupción como la realización de cualquiera de las siguientes conductas:

1. El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;
2. El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas;

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	7 de 24

3. La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero;
4. El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo, y
5. La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los actos a los que se refiere el presente artículo.

Finalmente, el documento Guía para la gestión de riesgos de corrupción, define el riesgo de corrupción como el “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”. Podríamos definirla también como 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 particular.

- a) **Audiencia de Rendición:** Reunión formal para rendir o compartir testimonios entre interesados de manera amplia sobre temas obligatorios y/o de interés. Las audiencias públicas de rendición a la ciudadanía, en una forma de Rendición de cuentas y que fueron establecidas en la Ley 489 de 1998 e impulsado por el Departamento Administrativo de la Función pública.
- b) **Petición:** Son solicitudes, verbales o escritas, que se dirigen a la UESVALLE con el propósito de requerir su intervención en un asunto concreto.
- c) **Queja:** Manifestaciones de inconformidad, inquietudes, insatisfacciones desagradados o descontentos que un cliente pone en conocimiento de la UESVALLE, relacionada con el cumplimiento de la misión institucional o por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones.
- d) **Reclamo:** Exigencia presentada por cualquier persona, ante la ausencia, irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una función a cargo de la UESVALLE.
- e) **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de ocurrencia de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	8 de 24

de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio personal o particular.

- f) **Sugerencia:** Propuesta, consejo o manifestación de una expectativa por parte de un cliente tendiente a mejorar la prestación del servicio.
- g) **Tramite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.
- h) **Código Penal Colombiano:** Denominado así a la Ley 599 de 2000. Se resalta el Título XV correspondiente a los delitos contra la administración pública.
- i) **Función pública:** Toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o el servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos. (Ley 412 de 1997). La función pública se desarrolla teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad.
- j) **Funcionario público, Oficial Gubernamental o Servidor público:** Cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos. (Ley 412 de 1997)
- k) **Bienes:** Son los activos de cualquier tipo, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, y los documentos o instrumentos legales que acrediten, intenten probar o se refieran a la propiedad u otros derechos sobre dichos activos. (Ley 412 de 1997).
- l) **Rendición de Cuenta:** Es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato o funciones que le ha sido conferido. La Rendición de Cuentas en la administración pública ante la sociedad es consecuencia del control social que realizan los ciudadanos a través de diferentes iniciativas y organizaciones sociales mediante el cual influyen en el uso del poder público en ejercicio de la soberanía popular.
- m) **Sanción penal:** Es el castigo que por ley, se le impone a una persona cuando ésta comete una conducta punible, es decir, una acción antijurídica, típica y culpable.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	9 de 24

- n) **Sanción disciplinaria:** Se impone cuando un servidor público o particular con alguna relación contractual con el Estado incurre en cualquiera de las conductas que conlleven al incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, tal como lo estipula la ley.
- o) **Sanciones fiscales:** Son impuestas por la Contraloría a los servidores públicos o particulares, cuando en ejercicio de la administración de recursos públicos causen un daño al patrimonio del Estado.

5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UESVALLE

5.1 Misión

Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población vallecaucana mediante la prestación de servicios de salud ambiental y saneamiento ambiental, cumpliendo con las obligaciones operativas definidas por la Secretaria de Salud Departamental de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control de los factores de riesgo, los determinantes sociales y ambientales que afectan la salud humana.


5.2 Visión

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el año 2020, será reconocida como una institución pública prestadora de servicios de saneamiento ambiental, con eficiencia administrativa, capacidad gerencial, estabilidad financiera, servicios de calidad y desarrollo tecnológico.

5.3 Principios Institucionales

En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios institucionales, consagrados en nuestro Plan Estratégico 2016-2019 “La UESVALLE Contribuyendo a la Salud Ambiental”:

1. El modelo de los determinantes sociales y ambientales de la salud será asumido y promovido para comprender como los elementemos presentes a nivel poblacional,

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	10 de 24

modulan el estado de la salud ambiental del departamento y en consecuencia operativamente permite avanzar en el trabajo e intervenciones a ejecutar, mediante el fortalecimiento de la gestión intersectorial y la participación comunitaria y social.

2. Se procurará por la articulación efectiva y eficiente de las acciones, tanto para reducir la carga de la enfermedad atribuida al deterioro del ambiente, como para posicionar en la agenda pública regional la salud ambiental como determinante del bienestar y de la calidad de vida de la población vallecaucana, que a su vez se armonice en el contexto del desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza.
3. El Desarrollo Sostenible a nivel regional, se promoverá a través de la implementación de tecnologías y modelos de producción limpia y consumo responsable.
4. Los accionares territoriales, poblacionales y por componentes temáticos de la salud ambiental, serán asumidos bajo la esfera de las responsabilidades institucionales e interinstitucionales, teniendo en cuenta las políticas nacionales y regionales, el marco normativo vigente y los lineamientos sectoriales.
5. Las respuestas a las necesidades de las poblaciones vulnerables del departamento del Valle del Cauca, se priorizarán con enfoque diferencial.
6. Los sistemas de información institucional y comunitaria en salud ambiental en cada una de sus etapas, deberán propender por el mejoramiento de la información, la construcción de indicadores, la generación de alertas tempranas y la priorización de las intervenciones basadas en la gestión del riesgo.
7. El mejoramiento de las condiciones de vida de la población vallecaucana se propiciará, mediante la prevención, vigilancia y control sanitario de los riesgos ambientales, que puedan afectar negativamente su estado de bienestar y salud.
8. La favorabilidad del entorno; el nivel organizacional, las competencias, experiencia y conocimientos del talento humano, soportados en un adecuado marco administrativo,

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	11 de 24

logístico y económico, permitirán robustecer y favorecer la gestión integral de la salud ambiental.

9. Se considerará la salud ambiental a nivel regional desde una perspectiva integral e intersectorial, a través del fortalecimiento de espacios y mecanismos de articulación, que permitan la coordinación a partir de la priorización de problemas que identifiquen particularidades territoriales y orienten la toma de decisiones.
10. Se propiciarán espacios y mecanismos de participación de las comunidades y la sociedad civil, el impulso de iniciativas organizativas y la vinculación de las mismas con estrategias de educación en salud ambiental, y a través de redes comunitarias y de gestores ambientales, que faciliten un rol activo en la acción colectiva, la toma de decisiones, el manejo de conflictos ambientales y el control social y la generación de entornos saludables.
11. En el departamento del Valle del Cauca se superarán las situaciones evitables e injustas en salud ambiental, mediante el direccionamiento de acciones que prevengan que los grupos vulnerables afronten exposiciones y efectos diferenciales en salud, teniendo en cuenta la voluntad política, la equidad distributiva y el compromiso de las comunidades.

5.4 Valores Éticos del Servidor Público


La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se identifica con los cinco (5) Valores Éticos del Servidor Público, establecidos por el Gobierno Nacional:

1. HONESTIDAD

Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

2. 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.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	12 de 24

3. 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.

4. DILIGENCIA

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

5. JUSTICIA

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


5.5 Política de Calidad

La UESVALLE está comprometida con la oferta y la prestación de servicios de salud ambiental y saneamiento ambiental de manera oportuna, confiable y efectiva, promoviendo una cultura de calidad en el servicio y la efectividad en la comunicación con la comunidad; utilizando para esto, personal competente y la racionalización de los recursos que garanticen la satisfacción de los clientes, mejorando continuamente los procesos y la competencia personal.

6. COMPONENTES DEL PLAN

6.1 PRIMER COMPONENTE: Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas concretas para mitigarlos.

En atención a la Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas versión 4, de la Vicepresidencia de la Republica, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Mintics, la entidad cuenta con el documento M-DE-02 “Política de Administración de Riesgos”, como herramienta metodológica y estratégica, que permita

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	13 de 24

identificarlos, analizarlos, evaluarlos y tratarlos con acciones efectivas; así como, la implementación de los controles, para prevenirlos o que se minimice su impacto. Se parte de la idea de reconocer, que existe la posibilidad en la UESVALLE se presenten riesgos de gestión, de corrupción y en seguridad digital; los cuales, puedan materializarse y afectar las personas, el patrimonio y la capacidad institucional, generando dificultades para cumplir con la misión, objeto y funciones.

Así mismo, la Gestión del Riesgo de Corrupción y su producto, el Mapa de Riesgos de Corrupción, es una herramienta que le permite a la UESVALLE, identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Los riesgos de corrupción identificados en la entidad en el año 2019, se encuentran consolidados en el documento denominado F-DE-01 MAPA Y PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS DE CORRUPCION. Para su elaboración, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

1. Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en Entidades Públicas versión 4.
2. Informes de seguimiento realizados por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2018.
3. El ordenamiento de la Entidad, Estatutos internos, documentos de planificación, modelo operativo, modelo de prestaciones sanitarias, políticas, normas, controles, principios, valores y procedimientos establecidos.
4. Los informes de las auditorías de la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y de las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno.
5. Los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano realizado por la Oficina de Control Interno.
6. De las reuniones y comités establecidos en la entidad, en donde se realizaron aportes importantes para la construcción, revisión, ajuste, seguimiento y toma de decisiones, sobre los posibles riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la UESVALLE; así mismo, el diseño de estrategias para la racionalización y

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	14 de 24

simplificación de trámites, para la Rendición de cuentas de la entidad, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la transparencia de la información.

7. Los talleres de socialización hechos con los profesionales responsables de las Áreas Operativas ARO, los responsables de procesos misionales, de apoyo y control y los demás funcionarios de la UESVALLE para su conocimiento y aplicación.
8. La consulta pública de los documentos generados en el proceso, hecha a través de los medios institucionales implementados, principalmente la página web de la entidad.

Se continuará con la estrategia anticorrupción de la UESVALLE para el año 2019, con los siguientes compromisos:

1. Continuar el proceso de socialización a todos los servidores públicos de planta y por contrato de la entidad, sobre la tipificación de delitos de corrupción y las sanciones, en la prevención y/o mitigación de los riesgos, cumpliendo con los controles establecidos por parte del área responsable, como también en la obligatoriedad de la denuncia ante cualquier sospecha o la materialización de un riesgo de corrupción. Los medios disponibles de sociabilización, serán a través de la página WEB institucional, correos electrónicos, charlas grupales, entre otros.
2. Fortalecer la socialización a la comunidad en general, sobre la posibilidad y mecanismos para realizar la denuncia de sospechas o actos de corrupción materializados en la entidad. Para este proceso, los ciudadanos tienen disponibles canales de comunicación que permiten realizar esta labor, destacándose: telefónico, físico y electrónico, mediante el enlace <http://www.uesvalle.gov.co/formularios/updInfo/154869069752870/> (ATENCIÓN AL CIUDADANO/Denuncie Actos de Corrupción), de la página institucional www.uesvalle.gov.co.
3. La atención inmediata ante las denuncias de sospechas o hechos materializados de riesgos de corrupción, por parte de los responsables de los procesos institucionales y del proceso de control interno disciplinario.
4. Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que podrían observarse como actos de corrupción, deberán inicialmente ser trasladadas a la Dirección General, quien determinará la pertinencia de darle el trámite respectivo ante la oficina de control interno Disciplinario.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	15 de 24

5. Seguir participando en las reuniones y ferias de transparencia, convocados por la Gobernación del Valle del Cauca, por la Oficina de Planeación y Comunicaciones y a quien se delegue por parte de la Dirección General.

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: La Estrategia Anti trámites o su Racionalización.

Se toma como referente el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2015”, los Lineamientos de la Función Pública – Unidad de Control Interno y Racionalización de Trámites, la estrategia de Gobierno Digital; y conociendo, la necesidad de la entidad de continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, para contribuir con la mejora del funcionamiento interno y la respuesta hacia el exterior de la entidad, mediante el uso de las tecnologías de la información. Para avanzar en este proceso, se definieron las siguientes estrategias y fases para el año 2019, así:

Identificación de trámites:

1. La UESVALLE seguirá proactivamente revisando los trámites establecidos acorde con el marco normativo y los estatutos.
2. La entidad mantendrá actualizado el inventario de trámites a través del portal SUIT, donde se formalizará la identificación, el seguimiento y el control de los mismos y la priorización realizada.

Racionalización de trámites:

3. Se intervendrán algunos trámites en procura de disminuir los tiempos de respuesta, los pasos a seguir, los requisitos exigidos y lograr su sistematización y una mayor efectividad de los mismos.

Interoperabilidad:

4. Procurar acercamientos con entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas y tengan relación con la Entidad, buscando minimizar los requisitos que se le exijan al ciudadano, cuando se puedan obtener directamente entre entidades; a través, de la Subdirección Técnica y/o Subdirección Administrativa.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	16 de 24

5. La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca socializará y mantendrá actualizados, los trámites a seguir por la ciudadanía a través de las herramientas disponibles de comunicación y difusión, en especial, en el portal Institucional <http://www.uesvalle.gov.co>.

Los procesos institucionales responsables de coordinar estas estrategias, son: Gestión Documental y Atención al Ciudadano y el proceso de Gestión Informática, en coordinación con el proceso de Planeación e Información Institucional. La Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento a este componente, con cortes del 30 de abril, del 31 de agosto y del 31 de diciembre del año en curso.

6.3 TERCER COMPONENTE: La Estrategia de Rendición Pública de Cuentas al Ciudadano

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.

Las Audiencias Públicas, son un mecanismo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía y fueron establecidas por la Ley 489 de 1998 artículo 33.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, atendiendo también los lineamientos de la Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública, establece cuando lo requiera dentro del año fiscal, mínimo anualmente, los criterios para la rendición de cuentas mediante audiencia pública, en cumplimiento de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

En consecuencia, la Dirección General definió la conformación de un equipo de trabajo, para realizar el proceso de rendición de cuentas, el cual estará integrado por:

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	17 de 24

- ✓ Director (quien lo presidirá)
- ✓ Sub Director Técnico
- ✓ Sub Director Administrativo
- ✓ Asesor de Planeación e Información Institucional
- ✓ En la medida de las necesidades, la participación de los Profesionales Responsables de Procesos Misionales, de Apoyo y de las Áreas Operativas (ARO)

Dicho equipo de trabajo cumplirá las siguientes funciones:

1. Liderar la organización y desarrollo de la audiencia pública, como una de las acciones para la rendición de cuentas, de conformidad con las pautas dadas en la Dirección General, la periodicidad, los temas obligatorios, los temas de interés de la ciudadanía y la normatividad vigente.
2. Definir en coordinación con la Sub Dirección Técnica y Administrativa los grupos de interés y personalidades que deben participar en el proceso; garantizando la elaboración por parte de esta última, de las invitaciones de manera oportuna y su correspondiente entrega.
3. Coordinar la estrategia de medios, convocatoria, socialización anticipada del informe de gestión a la Audiencia Pública a través de la página web, recepción de propuestas y sugerencias, entre otros.
4. Realizar las inscripciones de las personas, organizaciones y entidades interesadas en participar en la audiencia pública.
5. Recibir de los servidores públicos involucrados en la entidad, el máximo compromiso y profesionalismo, la coordinación de esfuerzos y el trabajo en equipo; igualmente, el enfatizar en la veracidad y oportunidad de la información requerida para la consolidación del informe de gestión.
6. Informar dentro de los términos establecidos para cada Audiencia Pública de Cuentas, haciendo entrega de los documentos necesarios a las diferentes instancias e instituciones.
7. Organizar, validar y entregar el material didáctico o memorias de las audiencias públicas.
8. Realizar el acta de la Audiencia Pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la actividad.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	18 de 24

9. Realizar la Encuesta para la evaluación de la Audiencia Pública y consolidar los resultados que servirán como insumo para la mejora continua.
10. Seguir lo establecido en el documento P-DE-02, que corresponde al Procedimiento para la Rendición de cuentas e informes obligatorios a la Contraloría departamental del valle del cauca.
11. Realizar la actualización permanente de la información del link de la página web institucional.

La rendición de cuentas como proceso permanente, exige organizar acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales, que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos. Las acciones adicionales a la audiencia pública, a considerar pueden ser: reuniones zonales, boletines virtuales, mesas de trabajo temáticas, programas y/o entrevistas radiales o de televisión comunitarios o nacionales, actividades lúdicas, ferias de gestión; en los cuales, se expongan resultados de planes, servicios y noticias en la prensa local o nacional, interacción en línea como chat, blogs, entre otros.

El responsable directo de coordinar estas actividades, es el proceso de Planeación e Información Institucional. La Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento a este componente, con cortes del 30 de abril, del 31 de agosto y del 31 de diciembre del año en curso.

6.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La estructura organizacional de la entidad, dispone de un proceso de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, con el apoyo de otros procesos para el desarrollo de este componente. En ese sentido y atendiendo los lineamientos de la DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, tiene establecido, socializado y publicado en la página web de la entidad el documento M-GD-03 “Manual de Atención al ciudadano”, como también la “Carta

 Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	19 de 24

de Trato Digno a la Ciudadanía”, en los cuales, se consignan los lineamientos que deben asumir todos aquellos que interactúan con nuestros usuarios y/o comunidad en general. Esta herramienta es de obligatorio cumplimiento para quienes tengan relación con la UESVALLE, sin importar el tipo de vinculación; y si atienden o no, a los ciudadanos de manera directa.

Adicionalmente para este proceso, en la UESVALLE se tienen los siguientes documentos de estricto cumplimiento:

- P-GD-04 SATISFACCION DEL CLIENTE que establece los parámetros que se deben tener en cuenta para determinar la satisfacción de los usuarios externos y los pasos a seguir de acuerdo con los resultados encontrados, con el fin de mejorar continuamente su satisfacción.
- P-GD-03 Procedimiento para la ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) en procura de facilitar al ciudadano el trámite ante la Entidad para interponer las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Para valorar la atención de manera periódica dentro de cada vigencia, directamente la Dirección General tiene conocimiento sobre el resultado de las siguientes encuestas de periodicidad anual, para la toma de las medidas pertinentes:
- F-GD-23 Encuesta de satisfacción del usuario. Comunidad, Usuarios o Sujetos a IVC.
- F-GD-24 Encuesta de satisfacción del usuario. Alcaldía y Secretaría Municipal de Salud.
- F-GD-25 Encuesta de satisfacción del usuario. Gobernación y Secretaría Departamental de salud.
- F-GD-26 Encuesta para medir la satisfacción del usuario
- F-GD-28 Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- F-GD-29 Registro y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias.
- F-GD-30 Buzón de sugerencias.

De otra parte, se continuará con la estrategia para mejorar la atención al ciudadano de la UESVALLE en el año 2019, con los siguientes compromisos:

1. Aplicar las encuestas de satisfacción y el seguimiento en las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias y las acciones de mejora.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	20 de 24

2. Realizar una sensibilización a los funcionarios de planta y contratista de la entidad durante la vigencia, en temas de atención al ciudadano.
3. Mantener actualizada la información publicada en la página web de la UESVALLE, sobre temas de importancia a los ciudadanos.
4. Facilitar la interacción del ciudadano- entidad - ciudadano a través de la página web www.uesvalle.gov.co, redes sociales, vía telefónica y atención directa en la Sede Principal y las Áreas Operativas (ARO).
5. Continuar con el mejoramiento del Portal Institucional, para lograr una óptima interacción con nuestros usuarios y comunidad en general, liderado a través del proceso de Gestión Informática.


El responsable directo de estas actividades, son los procesos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano y de Gestión Informática. La Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento a este componente, con cortes del 30 de abril, del 31 de agosto y del 31 de diciembre del año en curso.

6.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia, para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública; según el cual, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

A continuación, se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar la transparencia y Acceso a la Información:

1. Dentro de los procesos de mejora continua se presentará para su aprobación, el Programa de Gestión Documental de la entidad, en el cual se establecen los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	21 de 24

2. Avanzar en la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información P.E.T.I

Los responsables de estas actividades, son los procesos de Gestión Documental y Atención al Ciudadano y de Gestión Informática. La Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento a este componente, con cortes del 30 de abril, del 31 de agosto y del 31 de diciembre del año en curso.

6.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales.

Adicional a las anteriores estrategias para combatir la corrupción, en la Unidad Ejecutora de Saneamiento se establece la siguiente iniciativa, para avanzar en su implementación:

1. Socializar y divulgar el Código de Ética y de Buen Gobierno de la Entidad a los funcionarios de planta y contratista, actividad liderada por el proceso de Gestión de Talento Humano.

La Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento a este componente con cortes del 30 de abril, del 31 de agosto y del 31 de diciembre del año en curso.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	22 de 24

7. ASPECTOS GENERALES

7.1 Elaboración y Consolidación.

La construcción y consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, estuvo liderado por las Oficinas Asesora de Planeación e Información Institucional y de Gestión de Calidad. Cabe mencionar que, para el ejercicio de la elaboración de este documento, estuvo abierto a los aportes y a la crítica constructiva especialmente de los funcionarios de la entidad, a través de los medios disponibles. Cada responsable de proceso y componente, propuso las acciones del Plan y la actualización del Mapa anticorrupción de la institución.

7.2 Socialización.

La Oficina Asesora de Planeación e Información Institucional, adelantará las acciones para que la ciudadanía y los servidores públicos, conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7.3 Publicación y monitoreo

El documento final del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publicará a más tardar el 31 de enero de cada año, en la página web www.uesvalle.gov.co. A partir de esta fecha, cada área y proceso con responsabilidades asignadas, dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.

Cada responsable asignado junto con su equipo de apoyo, realizará las acciones y actividades que se requieran para dar cumplimiento a los compromisos establecidos. La Oficina Asesora de Planeación e Información Institucional y el Proceso de Gestión de Calidad, atenderán las sugerencias de cambio y/o ajuste establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7.4 Ajuste y modificaciones

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el año 2019 se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	7.0
			FECHA:	Ene. 28 de 2019
			PAGINA:	23 de 24

Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno de Gestión, a los servidores públicos y a los ciudadanos; dejando por escrito el soporte respectivo; y se publicarán, en la página web www.uesvalle.gov.co.

7.5 Promoción y Divulgación

Una vez publicado, la Unidad Ejecutora de Saneamiento adelantará las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; así como, su seguimiento y monitoreo.

7.6 Seguimiento

A la Oficina de Control Interno de Gestión, le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y publicación del Plan. Así mismo, efectuar el seguimiento, el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente documento; para este fin, establecerá un formato para el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7.7 Sanción por incumplimiento

Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la institución.

ANEXOS

F-DE-01 Mapa de riesgos de corrupción de la UES VALLE

P-DE-02 Procedimiento para Rendición de cuentas e informes obligatorios a la Contraloría departamental del valle del cauca.

BIBLIOGRAFIA

Presidencia de la Republica, Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano. Versión 2, 2015, 50 páginas.

Presidencia de la Republica, Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. 2018, 94 páginas.

	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO:	Y-DE-01
		VERSIÓN:	7.0
		FECHA:	Ene. 28 de 2019
		PAGINA:	24 de 24

Departamento Administrativo de la Función Pública y Contraloría General de la República.

Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. 2012, 68 paginas.

Gobierno en línea, Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones. Manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea de la república de Colombia. 2010. 39 paginas.

<http://www.anticorrupcion.gov.co/Paginas/index.aspx>. Observatorio. Transparencia y Anticorrupción.

<http://www.suit.gov.co/inicio>. Sistema Único de Información de trámites. DAFP

<http://www.dnp.gov.co>, DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

<http://www.secretariatransparencia.gov.co>. Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia.

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/mipg/index.html>

APROBACION

	ELABORO:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre	Constanza Ivette Hernández / Fernando Ascuntar / Álvaro José Cruz	Fernando Girón Vanderhuk / Jhon Jairo Zapata	Diego Victoria Mejía
cargo	Proceso de Planeación e Información Institucional / Sistema de Gestión de Calidad Grupo que Consolida	Sub Director Administrativo/ Subdirector Técnico	Director General
Fecha	Enero 28 de 2019	Enero 28 de 2019	Enero 28 de 2019
Firma	Documento original firmado	Documento original firmado	Documento original firmado