



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 1 de 20

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 2 de 20

Contenido

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVO	5
1.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos	5
2. ALCANCE	5
3. MARCO LEGAL	5
4. DEFINICIONES	7
5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UESVALLE	10
5.1 Misión	10
5.2 Visión	10
5.3 Principios Institucionales	10
5.4 Decálogo de Valores	11
5.5 Política de Calidad	11
6. METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN	12
7. COMPONENTES DEL PLAN	13
7.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	13
7.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti trámites	14
7.3 TERCER COMPONENTE: Rendición Pública de Cuentas	15
7.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	17
8. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL	18
ANEXOS	19
BIBLIOGRAFIA	19
APROBACION	20



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 3 de 20

INTRODUCCION

La Ley 1474 de 2011, denominado Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y la atención al ciudadano, y en su capítulo VI, dispone de políticas y herramientas institucionales y pedagógicas para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se atiende los lineamientos dados por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Oficina de la Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, mediante el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", del año 2012.

La Dirección General de la UES Valle, definió el equipo de trabajo para una construcción del Plan incluyente y participativo por los funcionarios responsables de los procesos, quienes aportan en forma dinámica los elementos, experiencias y conocimiento para la definición y mejora del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca para el año 2015, quienes a su vez, han incorporado dentro de su ejercicio, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, a la transparencia y a la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo así tomar las acciones preventivas para evitarlos.

El diseño de la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, incluye como primer componente en la realización o actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos.

De acuerdo con la metodología diseñada este Plan incluye como segundo componente la racionalización de trámites que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01


VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 4 de 20

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.

El tercer componente del Plan, es el acercamiento del ciudadano a la entidad a través del proceso de Rendición de Cuentas que contiene las acciones que responden a la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

Por último, pero no menos importante, está el cuarto componente, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, el cual siguiendo los lineamientos de la metodología establecida, reúne las acciones que debe realizar la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. *ojs*

 UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO:	Y-DE-01
		VERSIÓN:	3.0
		PAGINA:	5 de20

1. OBJETIVO

1.1 Objetivo General

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, define las estrategias de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca para la formulación, seguimiento y control de los riesgos de corrupción de los procesos institucionales para la vigencia de 2015, acorde con la Ley 1474 de 2011 y su decreto reglamentario 2641 de diciembre de 2012.

2.2 Objetivos Específicos

- Establecer el Mapa de riesgos de corrupción de la entidad para el año 2015 y sus respectivas medidas de prevención y control.
- Determinar las acciones para la racionalización de trámites en la entidad.
- Establecer los mecanismos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Establecer los mecanismos para mejorar el proceso de Atención al Ciudadano.

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 y normatividad que la reglamenta o modifica (Contratación Estatal).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

 UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO:	Y-DE-01
		VERSIÓN:	3.0
		PAGINA:	6 de20

- 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 (Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción").
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 594 de 200 (Ley general de archivos).
- Decreto 0348 de 2000 (Estatuto de creación de la UES Valle)
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 872 de 2003 (Sistema de Gestión de Calidad)
- Ley 909 de 2004. (Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones. Decreto reglamentario 1227 de 2005).
- Ley 962 de 2005. (Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos).
- Ley 1150 de 2007 (Por la cual se dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (Por la cual se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se 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).



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 7 de 20

- Decreto 1450 de (Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012)
- Decreto 2641 de 2012 (Por medio la cual se 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 (Por la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993, sistema de compras y contratación pública).
- Decreto Nacional 943 de 2014. (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)).
- Ley 1712 de 2014. (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones).
- La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del cauca, dispone del documento actualizado F-CI-02 NORMOGRAMA disponible para la consulta por todos los servidores públicos y ciudadanía en general, que contiene la normatividad que aplica a cada uno de los procesos de la entidad.

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;



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 8 de 20

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;
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 “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, define Riesgo de Corrupción 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

- b. **Petición:** Son solicitudes, verbales o escritas, que se dirigen a la UES Valle 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 UES Valle, 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 UES Valle.
- 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 de



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 9 de 20

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. **Código Penal Colombiano:** Denominado así a la Ley 599 de 2000. Se resalta el Título XV correspondiente a los delitos contra la administración pública.
- h. **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.
- i. **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)
- j. **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)
- k. **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.
- l. **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.



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 10 de 20

5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA UESVALLE

5.1 Misión

Contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de la población vallecaucana mediante la prestación de servicios de saneamiento ambiental, en el marco de las competencias departamentales, desarrollando acciones de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control de los factores de riesgo 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 éticos:

1. Utilización adecuada de los recursos disponibles, en concordancia con el plan de desarrollo del Departamento y el plan de desarrollo institucional.
2. Desarrollo de programas institucionales que tienen como propósito fundamental la protección del ser humano, en especial la población infantil y la que se encuentra en mayor riesgo sanitario.
3. Servicio a la comunidad, consultando el interés general, desarrollando acciones pedagógicas y de fomento de la salud.
4. Cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente, aplicando criterios técnicos, científicos y sociales.
5. Gestión pública institucional de conocimiento e interés público.
6. Adaptación institucional a los cambios normativos, tecnológicos, ambientales y sociales.
7. Reconocimiento del Talento Humano como el capital principal de la institución.

 UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	3.0
			PAGINA:	11 de 20


5.4 Decálogo de Valores

En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, reconocemos y actuamos bajo los siguientes valores éticos:

1. **EQUIDAD:** Disposición de distribuir con imparcialidad los bienes y servicios para atender con prioridad los requerimientos de la población.
2. **SERVICIO:** Función desempeñada por los empleados para satisfacer las necesidades de la comunidad.
3. **SOLIDARIDAD:** Actitud firme y perseverante de apoyo mutuo a causas que conlleven al bienestar común, para que todos seamos responsables de todos.
4. **EFICACIA:** Fuerza y capacidad para obrar. Capacidad de acción para hacer efectivo un propósito.
5. **EFICIENCIA:** Capacidad de acción para lograr un propósito, con el menor uso de energía o de recursos.
6. **COMPROMISO:** Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. Ser fiel a sus convicciones y eficiente en el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
7. **PARTICIPACIÓN:** Abrir espacios para que otros hagan parte de una actividad, o movilizarse para tomar parte de ella.
8. **TRANSPARENCIA:** Actitud para hacer públicas las actuaciones y sus resultados.
9. **RESPETO:** Aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar.
10. **LEALTAD:** Cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor.

5.5 Política de Calidad


La Unidad Ejecutora de Saneamiento UES Valle está comprometida con la oferta y la prestación de servicios de 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 con personal competente y racionalización de los recursos que garanticen la satisfacción de los clientes, mejorando continuamente los procesos y la competencia personal.

 UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	CODIGO:	Y-DE-01
	VERSIÓN:	3.0
	PAGINA:	12 de 20

6. METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

Con base a los lineamientos “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y con el apoyo de la Gobernación del Valle – Oficina de la Alta Consejería para la Moralidad Administrativa, la Transparencia y Lucha contra la corrupción del Valle del Cauca, en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos para el plan 2015:

1. Evaluación realizada por la oficina de Control Interno del Plan al 31 de Diciembre de 2014.
2. Las reuniones y/o comités establecidos, en donde el equipo de asesores, los profesionales y servidores públicos de la Entidad, realizan la revisión, seguimiento y toma de decisiones sobre la estrategia y el mapa de Corrupción de cada uno de los procesos, el diseño y estrategias para la racionalización y simplificación de trámites, las estrategias para la Rendición de cuentas de la entidad y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
3. Los informes de auditorías de entes externos, como la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y auditorias internas de la Oficina de Control Interno y de Calidad.
4. Ajustes y seguimiento del Plan Anticorrupción y de atención al usuario de la Entidad mediante reuniones con el equipo de asesores y profesionales de la Sede Principal de la UES Valle.
5. Los valores, el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética, la Carta de trato digno, la Planeación estratégica de la entidad, los factores externos (Oportunidades y Amenazas), los factores internos (Fortalezas y Debilidades), políticas, normas y procedimientos internos.
6. Talleres de socialización a través de los profesionales coordinadores de subsedes y los líderes de proceso a los funcionarios de la UES Valle para su conocimiento y aplicación.

 UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	3.0
			PAGINA:	13 de 20

7. COMPONENTES DEL PLAN

7.1 PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, ha establecido las siguientes etapas para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción:

Entidad

Misión

Vigencia

ETAPA DE IDENTIFICACION

1. Nombre del proceso
2. Objetivo del proceso
3. Numero del riesgo
4. Descripción del Riesgo de Corrupción
5. Causas (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)

ETAPA DE ANALISIS

6. Probabilidad de materialización (Casi seguro o posible)

ETAPA DE MEDIDAS DE MITIGACIÓN

7. Valoración. Tipo de control (Preventivo y/o correctivo, criterios de medición).
8. Administración del riesgo

ETAPA DE SEGUIMIENTO

9. Acciones
10. Indicador de la acción
11. Responsable

Ver el anexo 1 que contiene el documento **F-DE-01 Mapa de riesgos de corrupción** para el 2015. La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, tiene implementado el documento **P-DE-03 Procedimiento Administración del Riesgo**, donde contiene definiciones sobre riesgos y su administración.



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0


PAGINA: 14 de 20

7.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Anti trámites.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, tomando como referente el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, 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 mediante el uso de las tecnologías de la información; definió las siguientes estrategias:

A través del proceso de Mercadeo y Atención al Usuario de la Entidad y el proceso de Sistema de Información y Comunicación, coordinación con los demás procesos de la entidad, se continuará con la estrategia anti trámites de la UES Valle para el año 2015. Así:

1. La entidad seguirá proactivamente revisando los trámites establecidos acorde con el marco normativo que lo respalda, para lograr un mayor perfeccionamiento de la efectividad de los mismos y que permitan cada vez con una mayor satisfacción del ciudadano.
2. Monitorear la operatividad de los procesos para que no se establezcan trámites no autorizados por la Dirección, y si se llegasen a detectar, deben someterse a la rigurosidad de la formalización de los mismos.
3. Mantener actualizado el inventario de trámites en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.
4. Entrenamiento a servidores de la entidad para formalización de trámites ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) e ingreso de la información en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
5. Actualizar y publicar la información sobre trámites en el SUIT, aprobados previamente por el DAFP.
6. La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca socializará y mantendrá actualizado a la ciudadanía a través de las herramientas disponibles de comunicación y difusión los tramites a seguir, en especial, en la pagina web <http://www.uesvalle.gov.co> menú Tramites y Servicios.

 UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO:	Y-DE-01
		VERSIÓN:	3.0
		PAGINA:	15 de20

7.3 TERCER COMPONENTE: Rendición Pública de Cuentas

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, establece 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.

Las Audiencias Publicas es un mecanismo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía fueron establecidas por la Ley 489 de 1998 artículo 33.

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.

En consecuencia, la Dirección General dispone la conformación de un equipo de trabajo, para realizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual está integrado por:

- ✓ Director (quien lo presidirá)
- ✓ Sub Director Técnico
- ✓ Sub Director Administrativo
- ✓ Asesor de Planeación
- ✓ Asesor de ETV
- ✓ Líderes de proceso del área misional
- ✓ Profesionales coordinadores de sub Sedes
- ✓ Líder del proceso de Sistema de información y comunicación
- ✓ Líder del proceso de Mercadeo y atención al usuario

 <p>UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CODIGO:</p>	<p>Y-DE-01</p>
		<p>VERSIÓN:</p>	<p>3.0</p>
		<p>PAGINA:</p>	<p>16 de 20</p>

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 evento, para 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 del informe de gestión con 30 días de anticipación 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, en la rendición pública de cuentas el máximo compromiso y profesionalismo, la coordinación de esfuerzos y el trabajo en equipo, igualmente se enfatiza 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 Publica de Cuentas con sus documentos anexos, a la Contraloría Departamental.
7. Organizar, validar y entregar el material didáctico o memorias que se va a entregar en las audiencias públicas.
8. Realizar el acta de la Audiencia Pública y consolidar el archivo con todos los antecedentes de la actividad.
9. Realizar la Encuesta para la evaluación de la Audiencia Pública y consolidar los resultados que servirán como insumo para la mejora continua.
10. Realizar la actualización permanente de la información del link de la página web.
11. 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 Publica, a considerar pueden ser: Reuniones zonales,



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 17 de 20

Boletines virtuales o publicados, Mesas de trabajo temáticas, programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales, ferias de gestión, en los cuales se expongan resultados de planes, servicios y de resultados, noticias en la prensa local o nacional, interacción en línea como chat, blogs entre otros.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, estableció el documento **P-DE-02 Procedimiento para Rendición de cuentas e informes obligatorios a la Contraloría departamental del valle del cauca.**


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

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca tiene establecido, socializado y publicado en la página web de la entidad el documento **M-MS-01 Manual de Atención al ciudadano**, en donde 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 hagan parte de la UES Valle, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa.

Adicionalmente, en la UES Valle, se tiene los siguientes documentos de estricto cumplimiento:

P-MS-01 Procedimiento 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 a los resultados encontrados, con el fin de mejorar continuamente su satisfacción.

P-MS-02 Procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos, en procura de facilitar al ciudadano el trámite ante la Entidad para interponer las peticiones, quejas o reclamos.

 UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		CODIGO:	Y-DE-01
			VERSIÓN:	3.0
			PAGINA:	18 de 20

A continuación se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en la UES Valle:

1. Continuar con el fortalecimiento de la vocación de buen servicio a través del desarrollo de programas de sensibilización a los Servidores Públicos
2. Actualizar periódicamente la información publicada en la página web de la UES Valle que corresponde al enlace de “Atención al usuario”
3. Monitorear y seguir garantizando interacción del ciudadano- entidad - ciudadano a través de la página web www.uesvalle.gov.co, vía telefónica y atención directa en la Sede Principal y las Sub Sedes.
4. Realizar mejoras en la pagina web de la entidad para lograr una mejor interacción con nuestros usuarios y comunidad en general.

8. CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, estará a cargo de la Oficina Asesora de planeación, quién además servirá de facilitadora para el proceso mantenimiento y/o seguimiento del mismo.

La verificación de la elaboración, de su publicación, seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Para estos efectos en el siguiente cuadro 2, se presenta el **“Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**, como herramienta de seguimiento y control por parte de la Oficina Asesora de Planeación, y quedará facultativo para usarlo por la Oficina de Control Interno.

El Mapa de Riesgo de Corrupción, seguimientos y documentación de este Plan que requiere su divulgación debe registrarse en la página WEB y hacer uso de las herramientas de comunicación disponible en la entidad.



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 19 de 20

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN					
Estrategia Mecanismos Medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas	Responsable	Anotaciones
Mapa de riesgo de corrupción					
Estrategia anti tramites					
Rendición Publica de Cuentas					
Estrategia de mejorar la atención al ciudadano					
Consolidación del Documentos	Nombre: Cargo y Firma				
Seguimiento de la estrategia	Asesor de Planeación o Jefe Oficina de Control Interno: Nombre y Firma				

ANEXOS

F-DE-01 Mapa de riesgo de corrupción de la UES Valle

BIBLIOGRAFIA

Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano. 2012, 28 paginas.

Gobernación del Valle del Cauca. Guía para construcción del Plan Anticorrupción y atención del ciudadano – primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. 1º Versión, 1 de marzo de 2013, 14 de marzo.

Departamento Administrativo de la Función Pública y Contraloría General de la República. Ruta de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía. 2012, 68 paginas.



UNIDAD EJECUTORA DE
SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO: Y-DE-01

VERSIÓN: 3.0

PAGINA: 20 de 20

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.

APROBACION

	ELABORO:	REVISÓ:	APROBÓ:
Nombre y cargo	Vacante Asesor de Planeación	José Luis Cuadros Muñoz Sub Director Administrativo Alvaro Gil Rodríguez Subdirector Técnico	Angélica Franco García Director General
	Fanny Loango Sinisterra Profesional proceso de Gestión Documental		
	Carlos Hernán de la Cruz Ospina Profesional proceso Sistema de información y comunicación		
	Marisel Acosta Vélez Técnica proceso de Mercadeo y Atención al Usuario		
Fecha	Enero 15 de 2015	Enero 22 de 2015	Enero 22 de 2015
Firma	