



SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO
DEL VALLE DEL CAUCA
NIT. 805.018.833-8

**UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL
CAUCA**

**SEGUIMIENTO DE AVANCE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER CUATRIMESTRE**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Santiago de Cali, mayo de 2016

PRINCIPAL CALI: Carrera 37A No. 4-88. Barrió Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727
SUBSEDE CALI: Carrera 76 No. 4-30. Barrió Napoles. Teléfono 6206875/ 76 / 77
SUBSEDE TULUÁ: Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983
SUBSEDE CARTAGO: Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 11 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción), concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012; de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información); del artículo 52 de la Ley 1757 del 6 de julio de 2015 (Participación Democrática – Rendición de Cuentas); y del reciente Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, en un trabajo conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación – DNP, **generó la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC en su Versión 2”**, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes y como sexto las Iniciativas Adicionales, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales.

Quiero señalar que el plan anticorrupción y atención al ciudadano y dando cumplimiento a la ley y decretos reglamentarios ya fue publicado por la entidad en el enlace “transparencia del sitio web de la entidad, pero de acuerdo a la circular externa Nro. 100-02 -2016 del día 27 de enero del año 2016, emanada por el departamento administrativo de la función pública, manifiesta que para el año 2016 la metodología fue objeto de revisión y actualización por parte de la secretaria de transparencia de la presidencia de la republica con la participación del mismo departamento administrativo de la función pública y del departamento nacional de planeación y nos proporcionan nuevas directrices como entes rectores que para el año 2016 “el plan anticorrupción y atención debe publicarse en el enlace de “transparencia y acceso a la información del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de marzo del año 2016,



Dando cumplimiento a las nuevas directrices por parte del departamento administrativo de la función pública y de la secretaria de transparencia de la presidencia de la república, fue publicado nuevamente el plan por la entidad en el enlace "transparencia del sitio web en el mes de marzo,

Por medio de la la resolución 0012 de enero 27 del año 2016, se adopta el plan anticorrupción y atención al ciudadano en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.

Por medio de la resolución Nro 0042 del 30 de marzo del año 2016, y dando cumplimiento a las normas, leyes y decretos reglamentarios se adopta el plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Como seguimiento de avance a los componentes:

1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas concretas para mitigarlos

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.

Con base a los lineamientos de la "Guía para la gestión del riesgo de corrupción versión 2015", las "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2015, ambos de la de la Presidencia de la Republica y del DAFP ", y con el apoyo de la Gobernación del Valle del Cauca – 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 tuvieron en cuenta los siguientes aspectos para la Administración de Riesgos de Corrupción:

- Evaluación realizada por la Oficina de Control Interno del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2015.
- La Planeación estratégica establecida para la formulación del Plan de Desarrollo vigente en la UESVALLE, teniendo en cuenta los factores externos (Oportunidades y Amenazas), los factores internos (Fortalezas y Debilidades), políticas, normas y procedimientos internos.



- Los informes de auditorías de entes externos, como la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y auditorías internas de la Oficina de Control Interno y de Calidad.
- reuniones y comités establecidos en la entidad, en donde grupos interdisciplinarios, realizan aportes importantes para la construcción, revisión, seguimiento y toma de decisiones sobre los Riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la UESVALLE, así también para el diseño y estrategias para la racionalización y simplificación de trámites, las estrategias para la Rendición de cuentas de la entidad, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la transparencia de la información.

Una vez revisado el mapa de riesgos de corrupción por los 21 procesos se definió que continúan siendo los mismos y no identificando nuevos riesgos de corrupción en la entidad, en la vigencia actual se materializó un riesgo de corrupción, queriendo decir que los controles a la fecha no fueron efectivos por parte del responsable del proceso, una vez detectado el riesgo por el responsable y por la alta dirección se procedió por los mismo en tomar las acciones pertinentes ante esta situación presentada, y la dirección general solicita de oficio una auditoría especial a la oficina de control interno de la entidad, para auditar el proceso de recursos físicos (almacen), se procede por parte de la oficina de control interno a realizar la auditoría en mención confirmando la misma en los hallazgos encontrados sobre la materialización del acto de corrupción y recomendando por parte de la oficina que se tomen las medidas del caso y que se realice un plan de mejoramiento de los hallazgos encontrados, quiero señalar que la alta dirección a la fecha está tomando la recomendación del informe de auditoría y del plan de mejoramiento por procesos del proceso auditado.

Se están fortaleciendo la socialización a todos los servidores públicos 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, como también en la obligatoriedad de la denuncia ante cualquier sospecha o la materialización de un riesgo de corrupción. Los medios disponibles de socialización serían a través de la página WEB, correos electrónicos, folletos, charlas grupales, entre otros.

2. La Estrategia Anti trámites o su Racionalización.

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 versión 2015", los Lineamientos de la Función Pública – Unidad de Control



Interno y Racionalización de Trámites, la estrategia actual del gobierno nacional "Gobierno en Línea" 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.

Identificación de trámites

La unidad ejecutora de saneamiento del valle del cauca se encuentra trabajando en la implementación de un documento de control donde formalizará la identificación, seguimiento y control de los trámites de la institución.

Fortalecerá el entrenamiento a los servidores públicos de la entidad para formalización de registros y actualización 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).

Se monitorea la operatividad de los procesos para que no se establezcan trámites no autorizados por la dirección.

Priorización de trámites

En coordinación con la Gobernación del Valle del Cauca la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca se ha venido revisando los trámites que ha sido delegados a la entidad, la entidad esta revisando los de más impacto, la complejidad de cada uno, tiempos de respuestas, su pertinencia, el soporte normativo y requisitos exigidos, para establecer una categorización de los trámites.

Racionalización de trámites

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca trabaja continuamente en los trámites, en procura de disminuir o eliminar costos, los tiempos de respuesta, los pasos a seguir, los requisitos exigidos y procurar su sistematización para lograr un mayor perfeccionamiento de la efectividad de los mismos, o en su defecto, la eliminación de los no pertinentes y que permitan cada vez una mayor satisfacción del ciudadano.



La Uesvalle Fortalece en coordinación con la Gobernación Departamental sobre los trámites compartidos para una mayor comprensión a la comunidad, así como dejar claridad la delimitación a la comunidad sobre los trámites correspondiente a cada actor del sector de acuerdo a sus competencias.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca socializa y mantiene actualizado los trámites a seguir por la ciudadanía a través de las herramientas disponibles de comunicación y difusión, en especial, en la página web <http://www.uesvalle.gov.co> enlace TRAMITES Y SERVICIOS.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento adoptará la fase que ayudara a construir las estrategias de racionalización de trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), en construcción todavía por dicho sistema.

Avances ley antitramites

Ajustándose al Art. 019 de 2012 la unidad ejecutora de saneamiento del valle del cauca ha propuesto ante el departamento administrativo de la función pública (DAFP) con el fin de que estén disponibles para los ciudadanos a través del Portal del Estado Colombiano 12 trámites de los cuales 4 están inscritos y 8 se encuentran en revisión por el ente rector.

3. 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 es un mecanismo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía fueron establecidas por la Ley 489 de 1998 artículo 33. Y en concordancia con la ley 1757 art. 52, en cumplimiento del estatuto anticorrupción en su art.73,

La rendición pública de cuentas de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca tiene como objetivo presentar públicamente el balance de la gestión adelantada por la entidad en ejercicio de su misión y en cumplimiento de los principios de publicidad y transparencia es por ello que la Uesvalle en cumplimiento de las normas



establecidas y a la observancia de la ley 951 del año 2005 llamada ley empalme como proceso efectivo, transparente, útil y obligatorio a través del cual los mandatarios salientes hacen entrega de la administración de las entidades territoriales, a los gobernantes elegidos y a la ciudadanía, y como proceso por la cual se formaliza con la entrega del acta de gestión, la UESVALLE realizó su informe de gestión de la vigencia 2015, en acto público de rendición de cuentas con la presencia de la comunidad, y medios de comunicación., en cumplimiento de esta actividad, fortaleciendo la imagen y su posicionamiento frente a la ciudadanía.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, 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 Mercadeo 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-MS-01 Manual de Atención al ciudadano y la Carta de Trato Digno a los Usuarios**, 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 UESVALLE, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa.



Durante el primer cuatrimestre del año en curso, el Proceso de Mercadeo y Atención al Usuario ha venido adelantando las siguientes acciones:

1.3 Estado de las PQR recibidas

Tabla 3.

Subsedes	Total Quejas Recibidas	PQR Pendientes de Atención	Remitidas por No Competencia	PQR con Requerimientos	Solucionadas por Funcionario	PQR Remitidas con Informe Técnico
Principal	15	0	1	0	13	1
Cali	91	6	7	1	34	43
Tuluá	85	8	8	1	32	36
Cartago	93	10	0	0	30	53
Total	284	24	16	2	109	133

Fuente: Bases de datos 2016 - Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario

La tabla No. 3, muestra que en la Sede Principal de las 15 PQR recibidas, 13 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 1 se traslada por no competencia y 1 se traslada con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Subsede Cali se recibieron 91 PQR de las cuales 6 se encuentran pendientes de atención, 7 se trasladan por no competencia, 34 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 43 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Subsede Tuluá se recibieron 85 PQR, de las cuales 8 se encuentran pendientes de atención, 8 se trasladaron por no competencia, 1 se encuentra pendiente de verificación de requerimientos, 32 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 36 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En la Subsede Cartago se recibieron 93 PQR, de las cuales 10 se encuentran pendientes de atención, 30 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente 53.

Clasificación por tipo de PQR

Tabla 4.

TIPO DE PQR	Acción de tutela	Derecho de Petición	Queja	Solicitud	Queja por Atención
Total	3	23	247	10	1

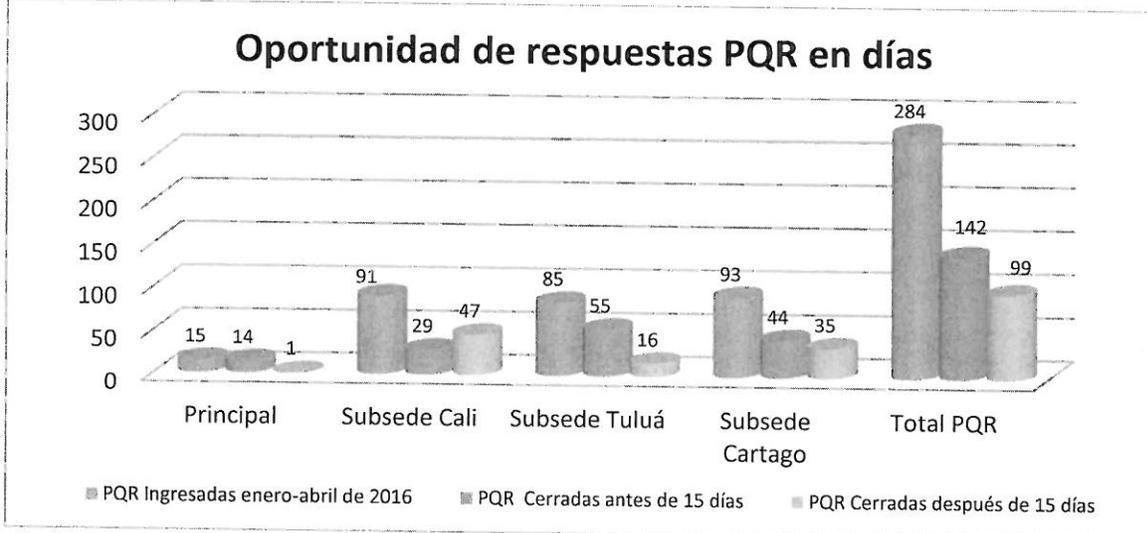
Que la tipología más representativa en la evaluación son 247 quejas, que corresponde a un 87% del total de las PQR, los derechos de petición con un 8 % y el 4.9 % restante corresponde a solicitudes de servicios y acción de tutela

Oportunidad en días de respuesta a las PQR

Tabla 5.

Oportunidad de la Respuesta	Principal	Subsede Cali	Subsede Tuluá	Subsede Cartago	Total PQR
PQR Ingresadas enero-abril de 2016	15	91	85	93	284
PQR Cerradas antes de 15 días	14	29	55	44	142
PQR Cerradas después de 15 días	1	47	16	35	99

Gráfica 2.



Fuente: Bases de datos 2016 Oficina de Mercadeo y Atención al Usuario



La Tabla No. 5 y Grafica No. 2, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en la Sede Principal de las 15 PQR recibidas, 14 fueron cerradas antes de 15 días y 1 después de los 15 días.

En la Subsede Cali de las 91 PQR recibidas, 29 fueron cerradas antes de los 15 días y 47 después de los 15 días.

En la Subsede Tuluá de las 85 PQR recibidas, 55 fueron cerradas antes de los 15 días y 16 después de los 15 días.

En la Subsede Cartago de las 93 PQR recibidas, 44 se cerraron antes de los 15 días y 35 después de los 15 días.

Se puede observar que en total de las 284 PQR recibidas, 142 se respondieron dentro de los tiempos establecidos por norma, mientras que 99 PQR después de los 15 días.

Los Municipios que presentan el Mayor número de PQR recibidas son: Subsede Cali: Jamundí con 37, Florida con 13, La Cumbre y pradera con 10, Subsede Tuluá: Roldanillo con 16, San Pedro con 10, Sevilla y Andalucía con 11, Subsede Cartago: Cartago con 40, Alcalá con 15, Ulloa y la Victoria con 7.

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, atendiendo los lineamientos de 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.

Dentro de los procesos de mejora la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca continua la revisión y ajustes necesarios del 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.

Se evidencia un buen Fortalecimiento de los Sistemas de información electrónica con que cuenta la entidad, para asegurar de que sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública.



La comunidad en general tiene la posibilidad de realizar denuncia de sospechas o actos de corrupción materializados en la entidad, por lo que los ciudadanos tienen disponibles canales de comunicación para realizar esta labor, como el telefónico, Físicos y electrónicos y mediante el enlace Transparencia y acceso a la información / Denuncia Actos de Corrupción de la página institucional www.uesvalle.gov.co.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del valle del cauca se encuentra estudiando un mecanismo conforme a la normatividad para la protección del denunciante y a la atención de información anónima, con el anhelo de que se realice de forma respetuosa y sustentada.

De acuerdo a este componente La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del cauca establecerá una reacción inmediata ante las denuncias de sospechas y ante los hechos materializados de riesgos de corrupción, mediante un protocolo que indique los pasos a seguir, como monitoreos a acciones sospechosas en campo, las indagaciones preliminares, la denuncia por parte de la Dirección y Subdirección Administrativa a las autoridades pertinentes y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción para ajustar los riesgos y controles que sean pertinentes. Así mismo, revisar los procesos de investigación y recolección de pruebas para evidenciar y/o soportar los casos de corrupción en el debido proceso conforme a la normatividad.

Entre los items en los cuales se ha trabajado en este inicio de año en el area de sistemas de informacion encontramos los siguientes:

En la página web de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca se ha fortalecido en el menu de TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION, entre algunos contenidos son:

- Información de procesos licitatorios.
- El plan anticorrupción de atención al ciudadano y su mapa de riesgos de corrupción se encuentran publicados en hora oportuna.
- El presupuesto y la informacion financiera de la entidad se encuentran publicados con fechas actualizadas.

En cuanto a tramites en linea que se deben normalizar y armonizar con procesos de la gobernación, se han adelantado en la pagina del SUIT algunos tramites entre los cuales se encuentran en revisión por parte de la DAFP, esto en conjunto con el proceso misional de mercadeo y atención al usuario y de apoyo como gestión documental., Adicionalmente se informa que en la pagina web, se encuentran 2 link:

PRINCIPAL CALI: Carrera 37A No. 4-88. Barrió Santa Isabel. PBX 5580868. Fax 5580727

SUBSEDE CALI: Carrera 76 No. 4-30. Barrió Napoles. Teléfono 6206875/ 76 / 77

SUBSEDE TULUÁ: Carrera 30 No. 32 – 91. Teléfono 2244616. Fax 2247983

SUBSEDE CARTAGO: Carrera 3A No. 1A – 05. Teléfono 2128644. Fax 2126223



1. Denuncie actos de corrupción: mediante esta herramienta se pueden poner acusaciones anónimas (si se requiere de funcionarios de la entidad.)
2. Quejas y reclamos: Se recopilan vía web todas las quejas y/o reclamos que quieran interponer.

6. Iniciativas Adicionales

Adicional a las anteriores estrategias para combatir la corrupción, la Unidad Ejecutora de Saneamiento, establece las siguientes iniciativas para su implementación:

- Implementación de mecanismos para la protección al denunciante.
- Implementación de mecanismos para la reacción inmediata a la corrupción.

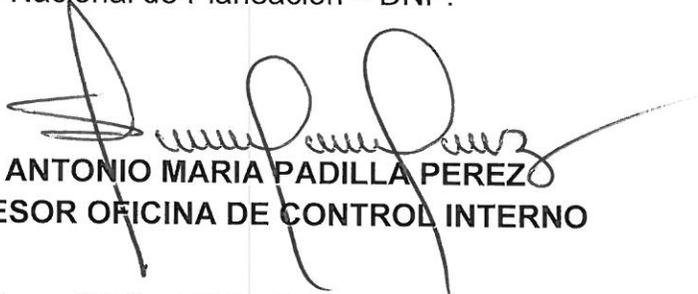
Aspectos generales, recomendaciones y observaciones al plan anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo al seguimiento de avance al primer cuatrimestre del año 2016.

- 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 la Oficina Asesora de planeación, quien además es facilitadora para el proceso del seguimiento.
- Se recomienda por parte de la oficina de control interno a la alta dirección que los hechos de corrupción sean investigados con la rigurosidad que se requiere y la aplicación de las sanciones pertinentes.
- Una vez se identifique el acto de corrupción, se deberá establecer un Plan de Mejoramiento en el proceso respectivo.
- Las Peticiones, quejas y reclamos (PQRs) que podría observarse actos de corrupción se recomienda ser reportados a la oficina Control Interno Disciplinario.
- se recomienda socializar a todos los funcionarios de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del valle del Cauca, el código de ética (decálogo de valores).



- Cabe recordar que los riesgos y controles son cambiantes, por lo que cada líder del proceso debe revisar los propios de manera periódica para determinar la inclusión de nuevos riesgos, o en su defecto, la permanencia o exclusión en el mapa de riesgos de corrupción, el cual por normatividad se deben revisar nuevamente en el mes de enero entrante para establecer los que correspondan para la vigencia 2017.
- Control Interno Disciplinario debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las políticas y normas establecidas en la entidad y realizara las investigaciones en caso de incumplimiento a las respuestas de la PQR y las quejas contra los servidores públicos de la entidad.
- La Oficina de control interno, rendirá un informe semestral a la Dirección General sobre el desarrollo de este componente, y que es auditado por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca en su plan de auditoria regular con enfoque integral que realiza cada año fiscal.
- Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el año 2016 se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo.
- Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, a los servidores públicos, a los ciudadanos; se dejaran por escrito y se publicarán en la página web www.uesvalle.gov.co

Quiero resaltar el compromiso y la celeridad de la alta dirección y de los procesos estratégicos de planeación organizacional y del sistema de gestión de calidad y su equipo trabajo en la construcción y elaboración del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2016, dando cumplimiento a las directrices por parte de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación – DNP.


ANTONIO MARIA PADILLA PEREZ
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO