



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP.
NIT. 800120175**

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAN GIL, ACUASAN
E.I.C.E. – E.S.P

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO
VIGECIA 2015

SAN GIL, ENERO DE 2015



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL "ACUASAN" EICE-ESP.
NIT. 800120175**

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD	3
1.1. MISION	3
1.2. VISION	3
1.3. PRINCIPIOS	3
1.4. VALORES	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
3.1. COMPONENTE DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	6
3.2. COMPONENTE ANTITRAMITES	16
3.3. COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS	18
3.4. COMPONENTE PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	22
4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	25



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP.
NIT. 800120175**

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” E.I.C.E. – E.S.P., es una empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, de nacionalidad colombiana, de carácter estatal, descentralizada de orden municipal, estructurada bajo el esquema de Empresa Industrial y Comercial del Estado, regulada bajo la ley 142 de 1994, por las disposiciones que la complementen, reglamenten, sustituyan o modifiquen, por la ley 489 de 1998 y por los presentes estatutos.

1.1. MISION

Prestar Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con responsabilidad, compromiso, transparencia, eficiencia y eficacia, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios, con personal idóneo y desarrollando procesos de mejoramiento continuo en armonía, respeto y protección del ambiente, garantizando la calidad de vida de la población.

1.2. VISION

Para el año 2019, estar a la vanguardia y consolidarnos como líderes a nivel regional en la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con responsabilidad, confiabilidad y comprometidos con el mejoramiento continuo de la calidad.

1.3. PRINCIPIOS

Buena fe
Respeto a la Dignidad Humana
Solidaridad

1.4. VALORES

Calidad	Creatividad
Trabajo en equipo	Gestión Humana
Integridad	Confidencialidad
Compromiso	Transparencia
Austeridad	



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP.
NIT. 800120175**

2. INTRODUCCIÓN

Con la ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, las entidades deben tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción estableciendo estrategias y mecanismos de control efectivos que permitan generar credibilidad ante la comunidad respecto a su gestión y al uso de los recursos públicos, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía tenga acceso a canales que les permitan un control social, participativo y oportuno en éstos temas.

Puntalmente el Artículo 73 de la referida Ley, señala: “Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar estos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P, tiene como fin fomentar la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológico y de talento humano; es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, el cual deberá ser revisado y ajustado anualmente.

De esta manera, en atención a la precitada Ley, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, ACUSAN E.I.C.E. – E.S.P., presenta a continuación la segunda versión del “PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, para la vigencia 2015.



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP.
NIT. 800120175**

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, para el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptó la metodología diseñada por la Secretaría de la Presidencia, el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública: “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, cuya metodología incluye cuatro (4) componentes autónomos e independientes, los cuales contienen lineamientos específicos, así como la normatividad propia que le es aplicable a cada componente:

El primer componente se refiere a la Identificación de Riesgos de Corrupción y las acciones para su manejo. Para este componente se tomaron los lineamientos impartidos por el MECI, contenidos en la Metodología de Administración del Riesgo del DAFP, teniendo en cuenta que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere tratamiento especial.

El segundo componente corresponde a la Estrategia Antitrámites. Este componente reúne las acciones de racionalización de trámites de la institución, para lo cual se consideró la Guía para la Racionalización de Trámites.

El tercer componente, Rendición de cuentas. Acciones que permitan brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la Empresa y se comprometa en su vigilancia, para el cual se tomó como base el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

El cuarto componente, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Este componente 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.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, se elaboró la siguiente Estrategia de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para el año 2013.



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP.
NIT. 800120175**

3.1 COMPONENTE DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Objetivo del Componente. Establecer y fortalecer los mecanismos de identificación y prevención de actos de corrupción en ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P., por medio de la incorporación, optimización y fortalecimiento de los controles y medidas necesarias para su tratamiento, con el propósito de reducir los impactos negativos para la Entidad.

La entidad, teniendo en cuenta la Política y la metodología adoptada para la Administración del Riesgo, basadas en los lineamientos dados por el DAFP y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, proyectará el Mapa de riesgos de corrupción institucional, el cual está integrado por:

A. Contexto estratégico organizacional: Se deben determinar las condiciones internas y externas o del entorno, que puedan generar eventos que originan oportunidades o afectan negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.

B. Identificación del riesgo: Se realiza determinando las causas, con base a los factores internos y/o externos analizados y que pueden afectar el logro de los objetivos de ACUASAN.

C. Análisis del riesgo: Busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias; este análisis depende de la información obtenida en la fase de identificación de los riesgos

D. Valoración del riesgo: Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados.

E. Monitoreo y revisión: Una vez diseñado y validado los planes de manejo de los riesgos, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la empresa.

3.2. COMPONENTE ANTITRAMITES

Objetivo del componente: Este componente se orienta a hacer más eficiente la gestión de ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P., aplicando el principio de la buena fe, siendo oportunos y ágiles en las respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo de los mismos.

Con la finalidad de adelantar la estrategia antitrámites, se adelantarán las fases:

A. Identificación de Trámites



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP. NIT. 800120175

El objetivo de esta fase es identificar los trámites y procedimientos administrativos de la entidad, y efectuar un análisis que permita establecer, la pertinencia de mantenerlos o eliminarlos, teniendo en cuenta el soporte normativo que los regula.

Una vez identificados los trámites y sus normas reguladoras, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el Sistema Único de Información de trámites SUIT.

B. Priorización de trámites a intervenir

A partir del inventario de trámites a registrar en el SUIT, es necesario identificar aquellos trámites que requieren mejora, para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

Esta priorización de trámites a intervenir, debe contemplar un análisis de factores internos externos, tales como: Complejidad, costo, pago o cobro, nivel de peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios, hallazgos de las auditorías externas e internas entre otros.

C. Racionalización de trámites

Esta fase permitirá reducir los trámites, a través de estrategias jurídicas, administrativas y tecnologías, que integren simplificación, estandarización, eliminación, automatización adecuación o eliminación normativa y optimización de procesos y procedimientos administrativos, que faciliten la interacción del usuario a menor esfuerzo y costo.

En relación a este componente, la entidad ha identificado ocho (8) trámites, los cuales fueron remitidos al Departamento Administrativo de la Función Pública para su aprobación, en cumplimiento del Artículo 39 del Decreto 019 de 2012.

3.3. COMPONENTE DE RENDICION DE CUENTAS

Objetivo del Componente: Facilitar el acceso del ciudadano a la información de planeación, gestión y evaluación de ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P., con lo cual se promuevan los principios de transparencia y confianza en la gestión de la Entidad y se afiance la relación entre la Entidad y el ciudadano.

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 2010, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos. En desarrollo de la política fijada en el Conpes, la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), emitió el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), documento en el cual ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P., basa el desarrollo este componente.

3.4. COMPONENTE PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP.
NIT. 800120175**

Objetivo del componente: Mejorar la calidad y accesibilidad de los ciudadanos a los servicios y trámites de ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P., a través de la disposición de mecanismos, herramientas y canales que permitan la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Actualmente la Entidad cuenta con algunos canales y mecanismos de atención al ciudadano, no obstante, algunos no se han formalizado y difundido de la mejor manera al interior de la Entidad ni a los usuarios externos:

- La entidad cuenta con un Manual de Atención al Ciudadano, en el cual se plantean los protocolos para la atención del ciudadano, tiempos de atención y medidas para la medición de la satisfacción del usuario
- En la página web de la empresa existe el link de PQRS a través del cual los usuarios pueden presentar cualquier inquietud, observación, sugerencia, felicitación o queja relacionada con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y/o Aseo, diligenciando un formulario que contiene todos sus datos y un espacio para incorporar el mensaje que desea presentar.
- Se cuenta con puntos de atención al usuario: en las instalaciones de la empresa con horario de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. y en la Alcaldía Municipal para mayor comodidad del ciudadano, en horario de 7:30 a.m. a 12:00 m. Adicionalmente en la sede de la empresa, Kilómetro 1 vía al aeropuerto, se encuentran 3 buzones de sugerencias.
- Igualmente, el ciudadano tiene la posibilidad de presentar sus quejas, peticiones y reclamos a través del canal telefónico en los siguientes números de contacto: 724 2590, 724 4433, 724 7116 ext. 112, 117 y 123.
- Se cuenta con la publicación en el sitio web institucional de información de novedades (suspensión del servicio, daños, arreglos, etc.) y actividades que se desarrollan en la entidad, así mismo publican informes de la oficina de Control Interno, Informes financieros, Contrato de Condiciones Uniformes, etc., documentos de consulta para los usuarios y la comunidad en general.



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO
Y ASEO DE SAN GIL “ACUASAN” EICE-ESP.
NIT. 800120175**

**4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación, la cual, además obrará como facilitadora al interior de la entidad para todo el proceso de elaboración del mismo.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, publicará en la página web de la entidad, las acciones adelantadas para el cumplimiento de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2015 en las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas, dentro del Rol de Evaluación y Seguimiento, le corresponde a la Oficina de Control Interno. Para lo cual, se adoptará el “Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” recomendada en la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y demás instrumentos de seguimiento que dicha oficina considere, de acuerdo a las actividades que se encuentran programadas en el Programa de Auditoría de Control Interno.