



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
I. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	6
II. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	12
III. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	15
IV. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	17
V. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
VI. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	20
VII. CONSOLIDACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO.....	23

INTRODUCCIÓN

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.

Según lo establecido en 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.

De acuerdo a lo anterior, 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 y corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar estos riesgos, las estrategias Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"*.

La Presidencia de la República reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, con la expedición del Decreto 2641 de 2012, señalando como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*.

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP), consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por

cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.¹

De acuerdo a lo anterior, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, ha actualizado la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal, con la expedición del documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2*".

En ese orden de ideas, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil "ACUASAN" E.I.C.E. – E.S.P., elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, de acuerdo al marco jurídico aplicable vigente, el cual 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.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil "ACUASAN" E.I.C.E – E.S.P, 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 Versión 2*", cuya metodología incluye cinco (05) componentes. Los componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

El primer componente: **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**, permite a la empresa 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.

¹ Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República - Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2. Bogotá. 2015.

El segundo componente: **Racionalización de Trámites**, le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

El tercer componente: **Rendición de cuentas**, establece acciones que permitan informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo, permitiendo una permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados

El cuarto componente: **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**, permite 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 las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

El quinto componente: **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede accederá 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

Finalmente, se incorpora la inclusión de **Iniciativas adicionales** que incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

De acuerdo a todo lo anterior, en el presente documento se describe la Estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil "ACUASAN", implementará durante la vigencia 2016, y que estará publicado en la página web, a más tardar el día 31 de enero de la presente anualidad.

OBJETIVO GENERAL

Establecer e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil "ACUASAN" E.I.C.E. – E.S.P., con estrategias encaminadas a prevenir posibles actos de corrupción, además de propender por una eficiente Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a lo estipulado en la Constitución y en las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Crear un escenario institucional eficiente y adecuado, para establecer y adoptar estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de la lucha contra la corrupción orientando la gestión hacia la eficiencia, transparencia y rectitud.
- Fomentar y promover la participación de los funcionarios de la empresa en la lucha contra la corrupción, de acuerdo a lo establecido en el presente documento.
- Mejorar los niveles de atención al ciudadano y percepción en la ciudadanía.

I. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Este componente, busca 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. Este componente hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción.

1.1. Política de Administración de Riesgos

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, ha venido trabajando de manera sostenida en la Administración del Riesgo, teniendo en cuenta los lineamientos y orientaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, teniendo como Política de Administración de Riesgos la siguiente:

Política de Administración de Riesgos:

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P, comprometida con la calidad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a los ciudadanos del Municipio de San Gil, implementará un Sistema de Administración de Riesgos que permita controlar aquellos riesgos que puedan impedir el logro de sus objetivos institucionales y de sus procesos, identificándolos, evaluándolos y estableciendo las acciones a llevar a cabo para su prevención, contando para ello con personal comprometido con el mejoramiento continuo de sus procesos, quienes evaluarán la efectividad de las acciones y controles establecidos.

Políticas Operativas de la Administración del Riesgo:

I. ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P., acepta una tolerancia de riesgo frente a cada proceso de manera individual y general hasta la Zona de Riesgo Moderada, por tanto los riesgos enmarcados dentro de la zona de riesgo Alta o Zona de riesgo Extrema tendrán prioridad de tratamiento.

II. En la fijación de opciones para el tratamiento de los riesgos, éstos se evaluarán en términos de su relación costo / beneficio.

III. Anualmente se reformularán, dentro de los primeros 60 días, el plan de manejo de los riesgos, estableciendo los nuevos riesgos y las acciones para su tratamiento.

IV. *Generar en cada uno de los servidores públicos una cultura de administración de los riesgos para asegurar su reconocimiento y las oportunidades que se presentan, creando conciencia de que si no se administran apropiadamente pueden afectar el logro de los objetivos.*

1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

ACUASAN E.I.C.E. – ESP, mediante Resolución 481 de 2015, adoptó, modificó y actualizó el Manual de Administración del Riesgo y teniendo en cuenta que el DAFP implementó la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción se hace necesario incluir cambios puntuales a dicho Manual, especialmente en lo concerniente a la medición de la Probabilidad y el Impacto y que de acuerdo a esta nueva Guía, se tienen en cuenta los controles con que cuenta la entidad para mitigar el riesgo inherente.

De acuerdo a lo anterior, ACUASAN E.I.C.E. – E.S.P elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, siguiendo la siguiente metodología:

1.2.1. Identificación del Riesgo de Corrupción: Se identificaron los factores internos y externos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.

El Mapa de Riesgos de corrupción se elaboró por procesos, por ello se identificaron los procesos, objetivos, se establecieron las causas del riesgo, se identificaron el riesgo y las consecuencias potenciales del mismo.

Para evitar confundir un riesgo de corrupción con uno de gestión, se utilizó la Matriz de definición del riesgo de corrupción, que sugiere la Guía del DAFP.

Matriz definición del Riesgo de Corrupción				
Descripción del Riesgo	Acción y Omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio particular

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

La Empresa mediante un proceso de participación articulado con todas las dependencias, identificó once (11) riesgos de corrupción que afectan a la entidad.

1.2.2. Valoración del Riesgo de Corrupción: Una vez identificados los riesgos de corrupción (11), se procedió a realizar la valoración del riesgo:

1.2.2.1. Análisis del Riesgo de Corrupción: Tiene como objetivo medir el riesgo inherente, es decir determinar la probabilidad y el impacto en caso de llegarse a materializar el riesgo.

Probabilidad: Oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia con la cual se ha presentado en un periodo de tiempo o por factibilidad.

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos una vez en los últimos 5 años.
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento.	Al menos una vez en los últimos 2 años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de la circunstancias.	Al menos una vez en el último año.
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de una vez al año.

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

Impacto: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN
5	Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera medianas consecuencia para la entidad
10	Mayor	Impacto negativo a la Entidad Genera altas consecuencias para la entidad
20	Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

Para facilitar la asignación del puntaje que ayudaba a identificar el impacto y los efectos, al cumplimiento de los fines de la Empresa, se utilizó el siguiente formato diseñado para tal fin, de acuerdo a la Guía del DAFF:

N°	Pregunta: Si el riesgo de corrupción se materializa podría	Respuesta	
		Si	No
1	¿Afectar el grupo de funcionarios del proceso?		

2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?		
9	¿Generar pérdida de información de la Entidad?		
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen nacional?		
Total de Preguntas afirmativas: _____		Total preguntas negativas: _____	
Clasificación del Riesgo: Moderado _____		Mayor _____	
Puntaje _____		Catastrófico _____	

Respuestas:

- Responder afirmativamente de 1 a 5 pregunta(s) genera un impacto **Moderado**
- Responder afirmativamente de 6 a 11 preguntas general un impacto **Mayor**
- Responder afirmativamente de 12 a 18 preguntas genera un impacto **Catastrófico**

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

1.2.2.2. Determinar el riesgo inherente: Corresponde a la primera calificación y evaluación del riesgo de corrupción. Se realizó a través del cruce de los resultados obtenidos de la probabilidad y del impacto, teniendo en cuenta la siguiente matriz:

PROBABILIDAD	IMPACTO		
	Moderado (5)	Mayor (10)	Catastrófico (20)
Raro (1)	B	B	M
Improbable (2)	B	M	A
Posible (3)	M	A	E
Probable (4)	M	A	E
Casi Seguro (5)	M	A	E

B: Zona de riesgo Baja: Eliminarsé o Reducir el riesgo con los controles establecidos
M: Zona de riesgo Moderada: Reducir el riesgo con acciones necesarias
A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo con acciones necesarias
E: Zona de riesgo Extrema: Tratamiento prioritario con acciones que reduzcan la posibilidad de

que se produzca el riesgo o mitigar el impacto.

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

1.2.2.3 Evaluación del Riesgo de Corrupción: Se compararon los resultados del análisis de los riesgos con los controles establecidos en la entidad con el fin de determinar el riesgo residual, es decir el riesgo después de los controles y tomar medidas conducentes a reducir la probabilidad y el impacto causados por la materialización del riesgo, analizando si el control afecta la probabilidad o el impacto de ocurrencia.

Para realizar la evaluación del riesgo se adoptó la siguiente tabla:

Controles de Riesgos de Corrupción						
Descripción del Riesgo	Naturaleza del control			Criterios para la evaluación	Evaluación	
	Preventivo	Defectivo	Correctivo	Criterio de Medición	Si	No
				¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?	15	
				¿Está(n) definido(s) el (los) responsable(s) de la ejecución del control y del seguimiento?	5	
				¿El control es automático?	15	
				¿El control es manual?	10	
				¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuado?	15	
				¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control?	10	
				¿El tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	30	
TOTAL					100	

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

Una vez calificado el control, el riesgo se desplazó en la matriz de riesgos, hacia la izquierda (el control afecta el impacto) o hacia arriba (el control afecta la probabilidad), de acuerdo a la siguiente tabla:

Calificación de los controles	Puntaje a disminuir
De 0 a 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

1.2.2.4 Plan de Manejo del Riesgo: Se establecieron las acciones que se deben implementar para el tratamiento del riesgo residual (riesgo después de controles), determinando el periodo de ejecución de las mismas, el responsable de realizarlas y un indicador que permita medir el grado de implementación de las acciones aplicadas la riesgo.

1.2.2.5 Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción: Una vez realizada la identificación del riesgo, valoración del riesgo y las acciones para el monitoreo y revisión, la Empresa procedió a elaborar la Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción, la cual hará parte integral del presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de acuerdo a la siguiente matriz:

Mapa de Riesgos de Corrupción																		
Entidad: _____																		
Identificación del Riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión				
Proceso/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del Riesgo			Controles	Valoración del Riesgo						Fecha _____				
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control			Acciones	Registro	Porcentaje de Cumplimiento		
				Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Período de ejecución	Acciones Responsable	Indicador					

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015.

1.2.3. Consulta y Divulgación

En el marco de un proceso participativo, involucrando actores internos y externos de la entidad, ACUASAN EICE-ESP, realizó la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Una vez concluido este proceso de participación, se procederá a la divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción, en la página web de la entidad, junto con el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.2.4. Monitoreo y Revisión

Los Jefes de las Áreas que componen la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil “ACUASAN” E.I.C.E. – E.S.P, realizarán el monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción, monitoreando la gestión del riesgo, la efectividad de los controles previamente establecidos, detectar cambios en el contexto interno y externo e identificar riesgos emergentes.

Sí se llegase a dar el caso, se realizarán ajustes al Mapa de Riesgos de Corrupción, haciendo públicos dichos cambios.

1.2.5. Seguimiento

La Oficina de Control Interno, adelantará el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido en sus procesos de auditoría interna se analizará las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

El seguimiento al Mapa de Riesgos se realizará por lo menos tres (3) veces al año, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de la presente anualidad.

II. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente se orienta a hacer más efectiva, eficaz, y 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 solicitudes de nuestros usuarios y la ciudadanía en general a través de la simplificación, estandarización, optimización, atomización o eliminación de trámites, otros procesos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo de las mismas.

La estrategia formulada por la Empresa, se enmarcó en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites:

2.1 Identificación de Trámites

Actualmente ACUASAN E.I.C.E. – ESP, cuenta con dos (2) trámites publicados en el SUIIT:

The screenshot shows the SUIIT website interface. At the top, there are logos for SUIIT, FUNCIÓN PÚBLICA (Departamento Administrativo de la Función Pública), and TODOS POR UN NUEVO PAÍS (PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN). Below the logos is a navigation menu with items: Inicio, Acerca DEL SUIIT, EL SUIIT en Cifras, Material de Capacitación, Preguntas frecuentes, Contáctenos, and Ingresar al SUIIT.

The main content area features a search bar with the text 'ACUASAN' entered and a 'Buscar' button. Below the search bar, there is a message: "Si el trámite u Otro Procedimiento Administrativo buscado no se encuentra en la base de datos del SUIIT con el nombre solicitado, es porque el trámite se encuentra en proceso de registro y aprobación por parte de la entidad dueña del mismo. Favor consultarlo cuando ya se encuentre inscrito".

On the left side, there is a filter section titled 'Filtre su búsqueda por...'. It includes three categories: INSTITUCIÓN (E.S.P. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL (3)), SECTOR (No Aplica (3)), and DEPARTAMENTO (Santander (3)). Below these, there is a 'MUNICIPIO' section with 'SAN GIL (3)' selected.

The search results section is titled 'Todos los Resultados' and 'Refine su búsqueda' (No narrowing is possible for this search query). It shows 'Mostrando 1 - 2 resultados de aproximadamente 2 para ACUASAN.' and lists two results:

- Cambio de tarifa de servicios públicos:** Modificar la tarifa de servicios públicos de un inmueble, por cambios en el uso y destinación del inmueble. **NOVADE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL.
- Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar:** Modificar la tarifa de los servicios públicos de los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos. **NOVADE DE LA INSTITUCIÓN:** E.S.P. EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN GIL.

At the bottom of the results, it says 'Mostrando 1 - 2 resultados de aproximadamente 2 para ACUASAN.'

Fuente: Propia

Es importante anotar que, durante la vigencia pasada, en cumplimiento al Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano, se identificaron nueve (9) trámites:

1. Disponibilidad del servicio público SOMOS UNA EMPRESA TRIPLE "A".
 - 1.1 Inmuebles hasta dos pisos o dos unidades.
 - 1.2 Educaciones de dos pisos en adelante o/a partir de la tercera unidad.
 - 1.3 Disponibilidad de servicio definitiva edificios multifamiliares.
 - 1.4 Disponibilidad del servicio definitiva edificios, urbanizaciones.
2. Alquiler de equipos.
3. Análisis de agua.
4. Servicio e disposición final de residuos sólidos.
5. Servicio de recolección especial de residuos.
6. Solicitud de usuarios agrupados para acceder a la opción tarifaria de multiusuario.
7. Solicitud de aforos de usuario grandes productores.
8. solicitud temporal servicios de agua por mutuo acuerdo.
9. Solicitud por predio desocupado.

Para la actual vigencia, la entidad se compromete a completar la identificación de los trámites, logrando los siguientes resultados:

- ✓ Total de Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y servicios identificados
- ✓ Definición de requisitos, canales, procedimientos y demás elementos necesarios para dar atención al trámite de servicios y OPA.
- ✓ Relación de soporte normativo para la solicitud de requisitos y/o cobros de trámites y OPA.
- ✓ Registro de todas las transacciones en la página web de la empresa.
- ✓ Registro de trámites y OPA en el SUIT

2.2 Priorización de Trámites a Intervenir

El objetivo de esta fase consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para el cumplimiento de esta etapa, la entidad hará una revisión de todos los Trámites y OPA, para determinar qué factores externos o internos afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo, y realizar un listado de los Trámites que se van a intervenir.

2.3 Racionalización de Trámites

Esta fase busca implementar acciones que permita racionalizar los trámites para lograr reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y página web, que permita un menor esfuerzo del usuario para su realización.

Para realizar la racionalización de los trámites u otros procedimientos administrativos, se deben tener en cuenta actividades normativas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente a la Entidad.

Normativas: Eliminación del trámite por norma, traslado de competencia a otra entidad, fusión de trámites, reducción, incentivos o eliminación de pagos para el ciudadano, ampliación de la vigencia del producto o servicio y/o eliminación o reducción de los requisitos.

Administrativas: Reducción de tiempos de duración del trámite, extensión de los horarios de atención, ampliación de los puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, ampliación de canales de obtención del resultado, estandarización de trámites o formularios y optimización de procesos o procedimientos internos.

Tecnología: Pago en línea de los trámites, formularios diligenciados en línea, envío de documentos electrónicos, mecanismos virtuales de seguimiento al estado del trámite, documentos con firma electrónica, trámites realizados totalmente en línea y cadena de trámites o ventanillas únicas virtuales.

La Empresa durante esta vigencia, realizará el levantamiento de la Matriz de Planeación para la Racionalización de Trámites, para posteriormente aplicar la estrategia de Racionalización de Trámites y la actualización de la Hoja de vida de los trámites y OPA de la Entidad,

2.4 Interoperabilidad

La entidad analizará sus trámites u otros procedimientos administrativos que requieran de documentos o información de otras entidades públicas o privadas, con el fin de determinar la posibilidad de evitar solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc., permitiendo la interoperabilidad entre las entidades.

Dentro de la interoperabilidad se encuentran:

Cadena de trámites: Consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria ante otras instituciones o particulares que

ejerzan funciones administrativas, requeridas para realizar un trámite en la entidad.

Ventanilla única virtual: Sitio virtual en el cual se gestionan trámites o procedimientos administrativos que están en cabeza de una o varias entidades, dando solución completa.

Para llevar a cabo la Estrategia de Racionalización de Trámites, la entidad realizará cada una de las etapas con el acompañamiento de los jefes de los procesos dueños de los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de lograr una racionalización de manera que se refleje en la satisfacción del usuario.

Igualmente se adoptará la matriz sugerida en la Versión 2.0 de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción, para llevar a cabo la racionalización del trámite o procedimiento administrativo.

III. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El objetivo de este componente es informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de ACUASAN E.I.C.E. – ESP a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión. Debe ser un ejercicio continuo y transversal, que escuche las necesidades de información de los usuarios; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

La rendición de cuentas se fundamenta en tres elementos:

- I. Información:** Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales. Establece como principio el derecho de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones, medios de comunicación y/o entidades de control. Para dar cumplimiento a este componente se debe garantizar y facilitar el acceso a la información a través de los diferentes medios empleados por la organización. Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad que

sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formato accesibles.

II. Diálogo: Se refiere a la sustentación de aquellas prácticas en las que las entidades públicas mantienen una relación cercana y de cara con la comunidad para dar a conocer información relevante sobre proyectos, procesos, explicaciones, justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones de las actividades relacionadas con su gestión.

III. Incentivo: Consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, capacitaciones o acciones de mejora, como premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

En cumplimiento de esta estrategia, la entidad ha venido dando publicidad a los diferentes informes y seguimientos en la página web de la entidad y las diferentes plataformas de los entes de control: Gestión Transparente de la Contraloría General de Santander, el SECOP de Colombia Compra Eficiente, el SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos, MECl del Departamento Administrativo de la Función Pública, el CHIP de la Contaduría General de la República, etc.

Igualmente en conjunto con la Alcaldía Municipal de San Gil, ACUASAN E.I.C.E – ESP, ha realizado la Rendición de Cuentas mediante Audiencia Pública.

Para el cumplimiento del presente componente, se tienen programadas actividades para brindar información a través de la publicación de comunicados de prensa, y campañas pedagógicas durante el año, participación en eventos y propiciar espacios para el diálogo con la ciudadanía, capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas, realizar consultas de satisfacción, y evaluar la estrategia de rendición de cuentas, mediante la realización de un plan de mejoramiento.

IV. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través de este componente, la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil, ACUASAN E.I.C.E – ESP, busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrece, logrando la satisfacción del ciudadano y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Este componente propicia la participación activa de recepción y soluciones a peticiones, quejas y reclamos de acuerdo a lo establecido en el programa de Gobierno en Línea donde se involucra a todo el personal con su participación integral, así como mantener un idóneo comportamiento de los Servidores Públicos que participan de las actividades de servicio al ciudadano en la entidad.

En este componente, se identifican cinco subcomponentes que tienden a mejorar, desde de la alta Dirección y en colaboración del equipo de trabajo, la atención y servicio al ciudadano:

- a) **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:** Acciones tendientes a fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad del servicio al ciudadano al interior de la entidad.
- b) **Fortalecimiento de los canales de atención:** Acciones que permitan fortalecer los medios, espacios o escenarios que brinda la entidad para la atención al usuario
- c) **Talento Humano:** Se deben formular acciones que fortalezca el talento humano en materia de sensibilización cualificación, vocación de servicio y gestión
- d) **Normativo y procedimental:** Acciones tendientes a asegurar el cumplimiento normativo en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, PQRSD y trámites.
- e) **Relacionamiento con el ciudadano:** Acciones de la entidad que permita conocer las características y necesidades de la población objeto, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

Para el cumplimiento de estos subcomponentes, la entidad en la actualidad cuenta con puntos de atención al ciudadano, donde se atienden de manera presencial y telefónica sus peticiones, quejas o reclamos sobre la prestación del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo situadas dentro de las oficinas de ACUASAN; igualmente se cuenta con un espacio dentro de la Alcaldía Municipal, pero que no cuenta con las herramientas para prestar de manera oportuna los requerimientos de los ciudadanos.

En cuanto a las PQRSD escritas, la entidad cuenta con la ventanilla única de correspondencia, donde son radicadas y direccionadas hacia la oficina Jurídica para su respectiva respuesta. Para facilitar al ciudadano la interacción con la entidad, se mantiene dentro de la página web de la entidad, el link de PQRS pero que es poco utilizado por los usuarios. ACUASAN cuenta además con un Manual de Atención al Usuario, donde se consignan los lineamientos para el talento humano sobre la forma de atención a los clientes.

Para el mejoramiento de este componente, la entidad planteará acciones que permitan brindar de manera eficiente, oportuna y de calidad, el servicio al ciudadano, las cuales quedarán consignadas en el Cronograma adjunto a este plan, tales como: Crear o institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano, implementar y mejorar los espacios físicos para la atención de los usuarios, implementar nuevos canales de atención, elaborar y divulgar la carta al trato digno, caracterizar los usuarios, entre otros.

V. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para la implementación del este componente, ACUASAN E.I.C.E. – ESP, adopta las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional 1712 de 2014, su Decreto Reglamentario 103 de 2015 y los lineamientos del primer componente del CONPES 167 de 2013, para garantizar el derecho de acceso a la información pública, lo cual implica:

- a) La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- b) Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y fácil a las solicitudes de acceso.
- c) La obligación de producir o capturar la información pública.

Igualmente la entidad asume la obligación de generar una cultura de transparencia, es decir implementar adecuadamente la Ley y sus instrumentos.

Para garantizar la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, se cuenta con cinco estrategias:

1. **Lineamientos de Transparencia Activa:** Implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la Estrategia de Gobierno en Línea. Esta información mínima estará disponible en el sitio web de la entidad en la sección '*Transparencia y acceso a la información pública*'.

La Empresa elaborará, capacitará y divulgará la Política Editorial de la Entidad, diagnóstico y actualización del Módulo Ley de Transparencia y

Atención al Ciudadano, y la publicación los procesos de contratación de acuerdo a los lineamientos del SECOP.

- 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva:** Este tipo de transparencia hace referencia a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley y teniendo en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015.

De acuerdo a lo anterior, la Empresa brindará capacitación a los funcionarios relacionados con solicitudes de acceso a la información pública, información clasificada y reservada, y se elaborará del Acto Administrativo sobre el costo para la reproducción de información y publicación en la página web.

- 3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información:** Se elaborarán tres (3) instrumentos para apoyar el procesos de gestión de información en la entidad: Registro o inventario de activos de información, Esquema de publicación de información y Índice de información Clasificada y Reservada.

Estos instrumentos se encuentran adoptados y actualizados a través de un acto administrativo y ser publicado en la página web de la entidad y en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano.

- 4. Criterio diferencial de accesibilidad:** La entidad implementará acciones para fortalecer la divulgación de la información, implementado formatos alternativos comprensibles, es decir en formatos de fácil acceso a personas en situación de discapacidad y para los grupos étnicos y culturales, adecuar los medios electrónicos y físicos para permitir la accesibilidad de la población en situación de discapacidad e identificar acciones para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades para que la información se publique en diversos idiomas y lenguas de grupos étnicos y culturales.

- 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública:** La Empresa ACUASAN, implementará un instrumento para realizar el seguimiento al acceso de la información pública, el cual contenga: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempos de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

VI. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

ACUASAN EICE-ESP, contempla las siguientes iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción:

a) Compromiso de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de San Gil ACUASAN E.I.C.E. – ESP, en la lucha anticorrupción:

En cumplimiento de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 la Gerencia de ACUASAN E.I.C.E.- E.S.P. se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual crea compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas. Se ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia para la Lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, el cual será un preventivo para el control de la gestión. Su metodología fue una integración de los componentes definidos en la guía metodológica para la formulación de riesgos anticorrupción, propuestas por la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo De La Fusión Pública (DAFP) y el Departamento De Planeación Nación (DNP) de Colombia permitiendo una conceptualización más técnica del fenómeno de la corrupción y su impacto en la sociedad. Facilitando la identificación, análisis, valoración e identificación de los riesgos de corrupción asociados a la Gobernabilidad, buscando la transparencia de la gestión de la administración pública logrando la adopción de los principios de Buen Gobierno. En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, ACUASAN E.I.C.E.- E.S.P. vinculará a todos nuestros clientes y comunidad en general, grupos de interés internos y externos por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

b) Acciones en la Lucha Anticorrupción ACUASAN E.I.C.E – ESP:

Está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiará sus actuaciones orientada por los Principios Éticos y Valores Organizacionales establecidos en la Carta de Valores.
- b. Hará visible la promulgación de la Carta de Valores y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en todas sus actividades.
- c. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- d. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- e. Denunciará las conductas irregulares, tanto para que las Entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto

del comportamiento de sus Servidores Públicos y/o Personal adscrito a la empresa.

f. Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles, como parte de un gran esfuerzo pedagógico.

g. Articulará con los programas presidenciales y gubernamentales las acciones de control social.

h. Efectuará la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial de ACUASAN E.I.C.E.- E.S.P.

c) Política Ética:

Responsabilidad: Las directivas y empleados de ACUASAN, asumen el compromiso legal y funcional de responder por sus actuaciones. En consecuencia, los servidores públicos que prestan sus servicios en ACUASAN asumen las consecuencias de su actuar y de sus decisiones frente a lo establecido en la Constitución política y la ley.

EQUIDAD Y JUSTICIA: Es la igualdad por cuanto todos los funcionarios poseen iguales derechos y deberes, sin discriminar a ningún servidor y particular por su raza, sexo, religión, costumbres y cultura, concediéndole a cada uno lo correspondiente, garantizando como mínimo los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política.

Tolerancia: Punto central para construir y edificar un verdadero margen de convivencia y armonía al interior de la empresa, el éxito y brillantez de un trabajo en equipo.

Transparencia: Base fundamental para el desarrollo, íntegro, claro oportuno, eficaz, eficiente y efectivo de los funcionarios de ACUASAN, con el fin de conocer y llevar a cabo las funciones encomendadas permitiendo la excelente gestión y un resultado positivo.

Honestidad: Debe considerarse como una forma clara y objetiva de vida coherente y lógica, fundamentándose que el pensar y el actuar deben ligarse para llegar a tener una conciencia clara ante sí mismo y ante los demás. Es necesario ser sinceros reconociendo los errores y enmendarlos.

Lealtad: Factor indispensable para el desarrollo interno como externo de la entidad, donde cada funcionario público conoce y aplica los principios y valores empresariales para el desarrollo transparente, leal y fiel, en aras a la evolución de las buenas relaciones. El funcionario de ACUASAN actúa con rectitud, beneficiando y recompensando la entidad y al grupo de funcionarios en general.

Libertad: Capacidad del funcionario de ACUASAN de decidir sobre un conjunto de circunstancias y hacerse responsable por sus actuaciones.

Autonomía: Comprende el fortalecimiento de la voluntad y el poder de elección frente a las situaciones laborales que vive el funcionario de ACUASAN, quien posee una identidad que lo hace único y distinto.

Liderazgo: Habilidad del funcionario de ACUASAN para dirigir en forma coherente los actos individuales y grupales en virtud de la ejecución de sus obligaciones laborales.

Espiritualidad: El funcionario de ACUASAN vive su existencia en forma trascendente, busca un sentido profundo y último al ser hacer dentro de la empresa.

Imparcialidad: El funcionario de ACUASAN no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social, ni credo político.

Compromiso: El funcionario de ACUASAN irá más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser. Además tendrá sentido de pertenencia hacia la empresa al desarrollar sus actividades laborales en pro del mejoramiento continuo de la empresa.

Diálogo: Es el valor que permite establecer un encuentro entre los funcionarios para intercambiar opiniones con el fin de buscar la verdad y la solución a los conflictos. El servidor público tendrá presente que el diálogo es un procedimiento para aprender a escuchar y ser escuchado, mejorar la relación y entender al otro.

Autoestima: El valor que consolida el respeto, el aprecio, la aceptación, la confianza que los funcionarios poseen de sí mismos, para poder de igual forma desplegarlo en los mismos valores a los demás.

d) Colaboración Interinstitucional en la Lucha Anticorrupción de ACUASAN E.I.C.E.- E.S.P.:

A fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación más eficiente e íntegra con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, a todos nuestros clientes y comunidad en general, grupos de interés internos y externos de ACUASAN E.I.C.E.- E.S.P. elaborando su propia información, teniendo también en cuenta la proporcionada por las entidades mencionadas, la cual deberá verificarse adecuadamente.

VII. CONSOLIDACIÓN, DIVULGACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

7.1 Consolidación:

A través de la elaboración de un formato, se encuentran consolidadas todas las actividades, metas y productos, responsables y fechas programadas, de los seis (06) componentes que conforman el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el año 2016. Este formato se denomina: **Cronograma del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, y hace parte integral del presente documento.

7.2 Divulgación:

La **Oficina Asesora de Planeación** dio a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado, involucrando a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.

7.3 Implementación:

La implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, por parte de ACUASAN EICE-ESP, se comenzará a realizar por parte de los Responsables, una vez sea aprobado el plan por la Alta Dirección, y publicado en el enlace de "Transparencia y Acceso a la Información" del sitio web de la entidad.

En todo caso, el presente plan estará publicado en la página web a partir del 31 de marzo del año 2016.

7.4 Seguimiento:

La **Oficina de Control Interno** será la encargada de efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para medir el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Empresa elaborará un formato siguiendo los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V.2".

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN

AL CIUDADANO

2016