

AGUAS DE SUCRE S.A. ESP.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
MARCO LEGAL	5
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.	8
MISIÓN	8
VISIÓN.....	8
VALORES.....	8
OBJETIVOS.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos.....	10
ALCANCE.....	11
COMPONENTES.....	11
COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	11
POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	14
COMPONENTE II: RAZONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	15
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS	17
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	23
COMPONENTE VI: GESTIÓN ÉTICA	23
SEGUIMIENTO.....	25
FORMULACIÓN	25
AJUSTES Y MODIFICACIÓN	26



PUBLICACIÓN.....	26
SOCIALIZACIÓN	26
REPORTE	27
SEGUIMIENTO.....	27



INTRODUCCIÓN

Aguas de Sucre S.A E.S.P. es una entidad que se encuentra comprometida con la construcción de estrategias que permitan la lucha contra la corrupción, la gestión transparente, el control y prevención de los riesgos, la racionalización de trámites, la accesibilidad a sus trámites y servicios, la creación de espacios de participación ciudadana y el mejoramiento de la atención al ciudadano.

Dichas estrategias buscan generar más confianza en la población que se beneficia en forma directa de los servicios de nuestra entidad, direccionando su accionar hacia la transparencia en la gestión y lucha contra la corrupción.

En concordancia con lo anterior y dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 que ordena **“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 en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”**, y el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La formulación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó considerando los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República 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 en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2.



MARCO LEGAL

- ✚ Constitución Política de Colombia de 1991.
- ✚ Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✚ Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- ✚ Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- ✚ Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✚ Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ✚ Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✚ Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- ✚ Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- ✚ Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- ✚ Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- ✚ Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).



- ✚ Ley 1474 de julio 12 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).
- ✚ Ley 1712 de marzo 6 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).
- ✚ Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).
- ✚ Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).
- ✚ Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).
- ✚ Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✚ Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- ✚ Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- ✚ Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)).
- ✚ Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones).
- ✚ Decreto 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional).



- ✚ Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión).
- ✚ Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

MISIÓN

AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P., está orientada a la “operación, gestión y administración de los recursos del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico a nivel Departamental; contribuyendo así al desarrollo y mejoramiento del bienestar y calidad de vida de la población Sucreña, propiciando el desarrollo económico de la región, con el apoyo de gente comprometida, responsable, respetuosa, honesta, transparente, con actitud y vocación de servicio”.

8


VISIÓN


En el año 2023, AGUAS DE SUCRE S.A., E.S.P.; será líder en la operación, ejecución de obras, apoyo técnico y fortalecimiento institucional de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a nivel Departamental; garantizando permanentemente el bienestar de nuestros clientes y protegiendo el Medio Ambiente.

VALORES

Los valores son los pilares que guían el comportamiento de los trabajadores y definen la personalidad de la Empresa. Los valores declarados expresamente en AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P delimitan la forma y el contenido de las acciones de ésta y se utilizarán para juzgar adecuadamente cada acción particular a la ética de la Empresa.

Los servidores públicos y/o contratistas de Aguas de Sucre se comprometen a cumplir cabalmente los siguientes valores:

 **HONESTIDAD:** Es una condición natural para el correcto tratamiento y manejo de los recursos. Cuidamos que nuestras acciones sean coherentes con las políticas de la empresa, los proyectos de la región y los intereses de la comunidad en general. Por ello somos consistentes en la manera de pensar, hablar y actuar.

 **RESPONSABILIDAD:** Hacer el trabajo bien, desempeñar los roles previendo y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 25 A No. 36 A- 75, Tel: 2754040
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
Sincelejo - Sucre – Colombia



- ✚ **JUSTICIA:** Conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir. Comportamiento con justicia, severidad y firmeza.
- ✚ **COMPROMISO:** Asumir las obligaciones y deberes con los partes interesadas. Somos comprometidos porque nos identificamos con los fines y propósitos de la empresa.
- ✚ **TRANSPARENCIA:** Actuamos basándonos en los principios de dignidad, rectitud cumplimiento del deber, para construir un ambiente de seguridad y confianza entre la Empresa y sus grupos de interés, brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad; entendiendo el carácter público de mi labor y cuidando los bienes públicos de los que soy responsable.



OBJETIVOS

Objetivo General

- ✚ Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad

10

Objetivos Específicos

- ✚ Identificar, analizar y evaluar los riesgos de la entidad a través de una estrategia de reconocimiento eficaz de las situaciones que pueden generar un acto de corrupción.
- ✚ Implementar estrategias para racionalizar los trámites a través de mejoras en la atención a la población que se beneficia de los servicios de la entidad.
- ✚ Gestionar los procesos de rendición de cuentas a través de los medios de comunicación de entidad para proporcionar información clara y precisa.
- ✚ Diseñar mecanismos para mejorar la atención a la población que se beneficia de los servicios de la entidad.



ALCANCE

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano aplica para todos los procesos de Aguas de Sucre S.A E.S.P.

COMPONENTES

11

COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en Aguas de Sucre S.A E.S.P., identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ✚ 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.

...Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano... Parágrafo. *En aquellas Entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

Aguas de Sucre S.A. E.S.P., elaboró el Mapa y Plan de Riesgos por procesos e Institucional de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública de Septiembre de 2011, Guía gerencial para la elaboración de mapas de riesgos de Corrupción del DAFP y lo establecido en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009.



La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realizar recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos. Igualmente, la Oficina de Control Interno deberá hacer seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento y proponer mejoras.

12

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para el tratamiento de los riesgos de Corrupción, además de la aplicación de los procedimientos para la identificación, evaluación, valoración y administración, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- ✚ Los responsables de los procesos, deben identificar riesgos estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de imagen y cumplimiento, que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos propuestos.
- ✚ Los responsables de los procesos misionales deben identificar los riesgos que puedan afectar cada uno de los instrumentos de política formulados y determinar los controles que permitan disminuir su impacto y/o la probabilidad de ocurrencia.
- ✚ Les corresponde a todos los líderes de procesos, identificar e implementar acciones preventivas, cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo inaceptable o importante.
- ✚ Cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo aceptable, tolerable o moderado, no requerirá implementar acciones preventivas, sin embargo se debe continuar con la aplicación de los controles establecidos y el monitoreo permanente del comportamiento del riesgo.
- ✚ Cuando el impacto de la materialización del riesgo residual sea muy alto, los responsables de los procesos deben establecer planes de contingencia que permitan continuar con el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos propuestos.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 25 A No. 36 A- 75, Tel: 2754040
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
Sincelejo - Sucre – Colombia

- ✚ Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñar controles para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo.
- ✚ Las acciones preventivas, deben fundamentarse en la comprensión y origen de las causas que generan el riesgo, así como en el análisis de las interrelaciones de los procesos, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento.
- ✚ Dado que todos los procesos son susceptibles de ser afectados por la ocurrencia de eventos de riesgo, los responsables de los procesos deben adelantar la gestión de sus riesgos y reportar al Proceso de mejora continua y al sistema de control interno, la materialización de ellos cada vez que se presenten, para efectos de los controles, registros y monitoreo correspondientes.
- ✚ Cuando se diseñen nuevos controles, los responsables de los procesos deben comunicarlo al Proceso de mejora continua y al sistema de control interno, para efectos de actualización de los mapas de riesgos.
- ✚ Con base en la valoración de los riesgos, los responsables de los procesos, deben tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la administración de los riesgos de sus procesos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:
 - ❖ Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
 - ❖ Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto.
 - ❖ Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones o la distribución de una porción del riesgo con otra entidad.
 - ❖ Asumir el riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso acepta la pérdida residual probable.
- ✚ Los responsables de los procesos deben realizar la medición de sus controles en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para determinar la pertinencia, la necesidad de ajuste o modificación en caso de presentarse.



- ✚ Los responsables de los procesos que incurran en incumplimiento de los lineamientos de esta política, deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento. De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del responsable del Proceso de mejora continua y al sistema de control interno, para que tome las decisiones pertinentes.
- ✚ La Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos, se revisarán al menos una vez al año y se ajustarán si es necesario para adaptarlos a los cambios, situaciones o circunstancias por las que pueda atravesar la Entidad.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A continuación se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivos controles existentes y las acciones preventivas formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad.

[MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN AGUAS DE SUCRE S.A E.S.P.xlsm](#)



COMPONENTE II: RAZIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Aguas de Sucre S.A. E.S.P., teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites, a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

15

- ✚ Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.
- ✚ Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, con el fin de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados.

A continuación se muestran actividades que están siendo racionalizadas por Aguas de Sucre S.A E.S.P. para el beneficio de la población:

- I. Análisis y resolución de PQRSF
- II. Fortalecer las ayudas WEBS para eliminar el uso de papel y trámites.
- III. Publicar los medios y mecanismos de participación Ciudadana.
- IV. Implementar mecanismo de concientización a la comunidad.
- V. Conceptos de uso del suelo.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 25 A No. 36 A- 75, Tel: 2754040
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
Sincelejo - Sucre – Colombia



- VI. Certificados laborales.
- VII. Certificación de tiempo de servicio.



COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía para aguas de Sucre S.A. E.S.P debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

Por su importancia, se requiere que la entidad elabore anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

17

Aguas de Sucre S.A. E.S.P dentro del proceso de Rendición de Cuentas ordenado por el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, donde 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.

Para el año 2016 Aguas de Sucre S.A E.S.P ha emprendido las acciones a saber que le permitirán obtener mayor eficacia y efectividad en su proceso de rendición de cuentas con el objetivo que los ciudadanos puedan obtener información clara de un gestión transparente:

- I. Fomentar espacios y mecanismos de participación para generar control social.
- II. Fortalecer a través de la inclusión y la participación, las organizaciones representativas de la ciudadanía.
- III. Implementar sistemas de información que propicie un espacio de encuentro entre la administración y la ciudadanía.
- IV. Promover la creación de espacios comunitarios, para realizar deliberaciones colectivas entorno a los procesos que adelanta la administración.
- V. Optimizar las líneas de inversión para contribuir al mejoramiento de la eficiencia del gasto público.
- VI. Implementar un modelo de gestión, que garantice ciudadanos más eficientes y comprometidos con el desarrollo de la entidad desarrollando la estrategia del DNP con la implementación del presupuesto por resultados.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 25 A No. 36 A- 75, Tel: 2754040
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
Sincelejo - Sucre – Colombia



- VII. Desarrollar una cultura de servicio ágil, oportuno y de calidad por parte de los funcionarios públicos en función de la comunidad contando para ello con la adecuación de espacios, mecanismos de atención al ciudadano que garanticen la prestación del servicio en unas condiciones adecuadas favoreciendo la interacción con los diferentes clientes, así como la Privacidad y reserva de la información.
- VIII. Orientar una gestión por resultados con equidad y eficiencia.



COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde la página web de la entidad en el link: <http://www.aguasdesucre.com/formulario-pqrs.html>, se puede presentar una queja, hacer una solicitud, adelantar trámites en línea, descargar los formatos para trámites, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios:

Para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la entidad, relacionado con los deberes en atención e información al público, a través de las siguientes actividades para prestar un servicio con calidad, oportunidad y transparencia:

- ✚ Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por las áreas sobre Quejas y Reclamos.
- ✚ Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.
- ✚ Realizar seguimiento a la calidad, oportunidad y calidez de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por la Ciudadanía.
- ✚ Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano, avanzando en las acciones pertinentes necesarias para: Estructura Organizacional, selección de Personal, entrenamiento, Infraestructura, Tecnología y Jornadas de Cualificación del Servicio.

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para el desarrollo de la estrategia de mecanismos de atención al ciudadano se tendrá en cuenta lo establecido en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación. Se llevará a cabo el programa “Servidores públicos diferentes”, cuya meta producto está en el fortalecimiento del personal existente, para optimizar la eficiencia administrativa. De esta manera la entidad propenderá por brindar un mejor servicio a la comunidad logrando un mayor compromiso y cumplimiento de las necesidades o expectativas. Como mecanismos que favorecerán la atención a los ciudadanos en Aguas de sucre:

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 25 A No. 36 A- 75, Tel: 2754040
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
Sincelejo - Sucre – Colombia

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- I. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- II. Elaboración e implementación del portafolio de trámites y servicios.
- III. La entidad elaborará el portafolio de trámites y servicios definiéndolos conforme a los procesos que se ejecutan, generando su difusión y socialización a la comunidad.
- IV. La entidad desarrollará la evaluación de la oficina de atención al ciudadano como unidad en su estructura organizativa para facilitar una adecuada y efectiva comunicación con la comunidad del municipio.

20

FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INFORMACIÓN

- V. Se desarrollará una revisión de los procedimientos de atención al ciudadano en cuanto a peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones buscando unas actividades más asertivas que brinden al ciudadano un servicio oportuno y acorde a sus necesidades.
- VI. Se adelantará la elaboración de los deberes y derechos de los usuarios en Aguas de Sucre. Se dispondrá en las carteleras existentes en la entidad la siguiente información:
 - ✚ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - ✚ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - ✚ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - ✚ Horarios y puntos de atención.
 - ✚ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.



TALENTO HUMANO

- VII. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.
- VIII. La entidad desarrollará un programa de capacitaciones de servicio al ciudadano a los servidores públicos fortaleciendo la prestación del servicio.
- IX. Se elaborará un plan de estímulos e incentivos a los servidores públicos promoviendo el mejoramiento de la atención al ciudadano.
- X. Fortalecimiento de los canales de atención.
- XI. La entidad tiene establecida la página web <http://www.aguasdesucre.com/index.html>, donde se tiene definido el link atención al ciudadano, para lo cual se estableció un chat de comunicación con los ciudadanos debiendo implementarse su permanencia.
- XII. Mejoramiento de espacios de atención al ciudadano que faciliten la información de una manera integrada.
- XIII. Elaborar un manual y protocolo de servicios y atención al ciudadano para la entidad en donde se plasme cada uno de los lineamientos normativos y reglamentarios que deben asumirse en la consecución de una prestación de servicios efectiva garantizando a los ciudadanos y usuarios internos las informaciones necesarias.
- XIV. Existe una funcionaria dependiente de la Secretaría Administrativa encargada de la atención a los ciudadanos.
- XV. Se dará la capacitación necesaria para el cumplimiento de sus funciones y se determinará un sitio que permita brindar una mejor prestación del servicio.

GESTIÓN NORMATIVA Y PROCEDIMENTAL

- XVI. Recepción de denuncias por corrupción.
- XVII. Las denuncias que sean recibidas por la entidad deben darse el traslado correspondiente conforme lo ordena el código contencioso administrativo.
- XVIII. Seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos.
- XIX. La entidad cuenta con un libro radicado que es llevado por la funcionaria de atención al ciudadano, en el que se lleva el registro de los derechos de petición indicando la fecha de recibido y la fecha de Respuesta al derecho de petición, responsable (Secretaría u Oficina), entre otras.
- XX. Se realizará la verificación de la efectividad del manejo de este mecanismo determinando su efectividad.
- XXI. En cuanto a las quejas y reclamos también se cuenta con un libro radiador donde se registran y se lleva control y seguimiento. Su manejo es de responsabilidad de la funcionaria de atención al Ciudadano.
- XXII. Trimestralmente se debe elaborar un informe de quejas y reclamos por la entidad que se hará llegar a la oficina de control interno informando sobre los motivos de las quejas, sus respuestas y la Satisfacción de las mismas dadas por los quejosos.
- XXIII. Se requiere evaluar la información para determinar la efectividad en la prestación de los servicios generando acciones en aquellos casos negativo que se presenten.
- XXIV. Se requiere elaborar e implementar el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos que son instauradas por la comunidad a los servidores de la entidad.

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

COMPONENTE VI: GESTIÓN ÉTICA

La gestión ética en la entidad viene adelantándose a partir de la expedición del Código de ética, quien contiene los siguientes principios y valores.

23

PRINCIPIOS.

HUMANISMO: el ser humano debe ser epicentro de todas las acciones misionales de Aguas de Sucre S.A. E.S.P. y el efecto que guiará las actuaciones para cumplir con los objetivos de la institución.

ARTICULACIÓN E INTEGRACIÓN: el enfoque de procesos permite ver a Aguas de Sucre S.A. E.S.P. como una unidad integrada a satisfacer las necesidades de sus clientes y promover el desarrollo de la región.

AUSTERIDAD: Las actuaciones de todo el personal adscrito a Aguas de Sucre S.A. E.S.P., están enmarcadas por la sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.






PROFESIONALISMO: Todos los funcionarios deben emplear métodos y prácticas de la máxima calidad posible en sus actividades. Ningún funcionario podrá aceptar dádivas que impliquen prebendas y pueda comprometer o inclinar nuestra conducta a favor de quien lo hace.

EXCELENCIA: Toda la familia de Aguas de Sucre S.A. E.S.P. debe estar comprometida en la búsqueda de resultados excelentes, mediante el cumplimiento de sus responsabilidades con competencia, diligencia y calidad.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 25 A No. 36 A- 75, Tel: 2754040
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
Sincelejo - Sucre – Colombia

VALORES.

-  **HONESTIDAD:** Es una condición natural para el correcto tratamiento y manejo de los recursos. Cuidamos que nuestras acciones sean coherentes con las políticas de la empresa, los proyectos de la región y los intereses de la comunidad en general. Por ello somos consistentes en la manera de pensar, hablar y actuar.
-  **RESPONSABILIDAD:** Hacer el trabajo bien, desempeñar los roles previendo y asumiendo las consecuencias de nuestras acciones.
-  **JUSTICIA:** Conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir. Comportamiento con justicia, severidad y firmeza.
-  **COMPROMISO:** Asumir las obligaciones y deberes con los partes interesadas. Somos comprometidos porque nos identificamos con los fines y propósitos de la empresa.
-  **TRANSPARENCIA:** Actuamos basándonos en los principios de dignidad, rectitud cumplimiento del deber, para construir un ambiente de seguridad y confianza entre la Empresa y sus grupos de interés, brindándoles una información oportuna, relevante y de calidad; entendiendo el carácter público de mi labor y cuidando los bienes públicos de los que soy responsable.



SEGUIMIENTO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Aguas de Sucre se programa cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta dirección de la entidad es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas, por lo tanto su aprobación final se hará en comité MECI.

25

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La máxima autoridad de la entidad, es decir la gerencia, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

FORMULACIÓN

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La Alta dirección, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Gerencia, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.



AJUSTES Y MODIFICACIÓN

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, 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 y se coordinará con la alta dirección. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad.

26

PUBLICACIÓN

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la entidad, bajo la responsabilidad de la Oficina asesora de comunicaciones, previa entrega la gerencia.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la Oficina de comunicaciones, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

SOCIALIZACIÓN

Se dará 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. Para el efecto, la entidad se involucrará a los servidores públicos, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

REPORTE

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

SEGUIMIENTO

27

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...)

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las Fechas de seguimientos y publicación: 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.

El seguimiento se realizará en los formatos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V.2”.