

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

2021



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

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO LEGAL.....	6
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.....	9
MISIÓN.....	9
VISIÓN.....	9
MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN.....	9
VALORES.....	10
OBJETIVOS.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
ALCANCE.....	11
COMPONENTES.....	12
COMPONENTE I: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO.....	13
POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	14
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	16
LINEAS DE ACCIÓN 2021.....	16
COMPONENTE II: RAZIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
LINEAS DE ACCIÓN 2021.....	19
COMPONENTE III: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
LINEAS DE ACCIÓN 2021.....	21
COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	23
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	25
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	25
FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INFORMACIÓN.....	25
TALENTO HUMANO.....	26
GESTIÓN NORMATIVA Y PROCEDIMENTAL.....	27

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

LINEAS DE ACCIÓN 2021.....	28
COMPONENTE V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	28
GESTIÓN ÉTICA	28
LINEAS DE ACCIÓN 2021.....	30
COMPONENTE VI: INICIATIVAS ADICIONALES	32
SEGUIMIENTO.....	32
FORMULACIÓN	33
AJUSTES Y MODIFICACIÓN.....	33
PUBLICACIÓN	33
SOCIALIZACIÓN.....	34
REPORTE	34
SEGUIMIENTO.....	34

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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.

3

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 y Auditoría 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. (Ver Diagrama 1).

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

Diagrama 1: componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano



4

Algunas Fuentes Consultadas para la actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021 se resaltan las siguientes

- ✚ Resultados de las Auditorías Internas.
- ✚ Recomendaciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño sobre las políticas de Integridad, Fortalecimiento Institucional, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✚ Resultados de las Auditorías Externas de los Organismos de Control.
- ✚ Los informes de monitoreo, seguimiento y evaluación realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) 2020.
- ✚ Los Informes de PQRSF.
- ✚ El informe de rendición de cuentas.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- ✚ Desarrollo Organizacional y con la orientación y seguimiento trimestral desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, desde esta instancia, además se toman decisiones sobre recursos humanos, tecnológicos, de comunicación, presupuestales y de infraestructura requeridos para poner en marcha cada una de las acciones planteadas.

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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).

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- ✚ 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. Titulo 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional).

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- ✚ 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”).

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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”.



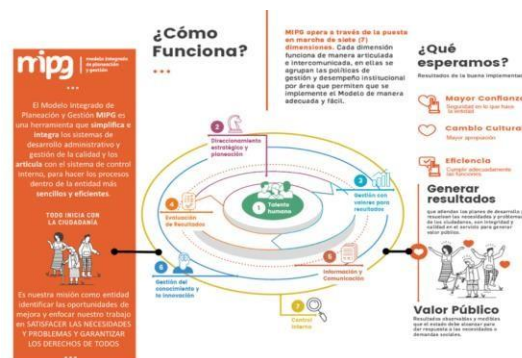
VISIÓN

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.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

La formulación de los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se articulan con los requisitos asociados a las siete dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y sus 19 políticas de gestión y desempeño, que se movilizan a través de los procesos del Sistema Integrado de AGUAS DE SUCRE S.A., E.S.P.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior de la entidad, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales.



¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co






Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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 trabajadores y/o contratistas de AGUAS DE SUCRE S.A E.S.P 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.
-  **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.

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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

11

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.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

COMPONENTES

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:

12

- ✚ 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 Diciembre de 2020, 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 y Auditoría Interna, 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 y Auditoría Interna 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.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO

Considerando que la gestión del riesgo es un proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal con el propósito de proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos, los principales beneficios para la entidad de la gestión del riesgo son los siguientes:

- ✚ Proveer en AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P una estructura que permita que las actividades futuras se desarrollen de forma consistente y controlada, garantizando el cumplimiento de los objetivos.
- ✚ Fortalecer la cultura de control en la entidad y la toma de decisiones basadas en datos.
- ✚ Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- ✚ Garantizar la operación normal de la organización través de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, minimizando con la gestión del riesgo la probabilidad e impacto de estos.
- ✚ Mejorar la calidad de los procesos y las competencias de los servidores que los operan.
- ✚ Dotar a la entidad de herramientas y controles para hacer una administración más eficaz y eficiente. Lograr una asignación más eficiente de los recursos dentro de la Entidad.
- ✚ Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- ✚ Generar una cultura de riesgos en la Entidad.
- ✚ Apoyar a los servidores en la definición de riesgos, su identificación, valoración, tratamiento y monitoreo.
- ✚ Crear una base de conocimiento en la Entidad, en función de riesgos.

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- ✚ Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

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:

14

- ✚ 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.
- ✚ 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

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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 y Auditoria Interna, 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 y Auditoria Interna, 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 y Auditoria Interna, para que tome las decisiones pertinentes.

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- ✚ 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

16

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.

<https://aguasdesucre.com/wp-content/uploads/2021/08/MAPA-DE-RIESGOS-DE-CORRUPCION-AGUAS-DE-SUCRE-S.A-E.S.P-2021-4.xlsx>

LÍNEAS DE ACCIÓN 2021

Actualización de los riesgos alineados a la estrategia institucional conforme al resultado del análisis de contexto aplicable para 2021, y la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el particular.

- ✚ Publicar la actualización de la Guía de Administración de Riesgo del Ministerio de acuerdo con la nueva versión de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✚ Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción al interior de la Entidad, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.
- ✚ Implementar y divulgar los riesgos de soborno identificados en la vigencia 2021.
- ✚ Capacitar a los Colaboradores de la entidad y de las entidades adscritas y vinculadas sobre pensamiento basado en riesgos y el manejo de riesgos reputacionales.
- ✚ Seguimiento gerencial a la gestión de los riesgos como objetivo estratégico del Sistema Integral de Gestión, en el marco de los Comités de gestión y desempeño.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- Realizar monitoreo periódico al mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios debidos a la ineficacia de los controles, el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; así como a las acciones del plan de manejo.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Metas o Productos	Responsable	Fecha
Procesos.				Programa
1. Política de Administración de Riesgo	Socializar con todos el personal de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P. las Políticas Administrativas de Riesgo	Socialización con el 100% de los trabajadores de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P.	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Marzo de 2021
2. Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción	Revisar y actualizar los riesgos ya levantados por procesos con los líderes e integrantes de cada dependencia	revisión y actualización de los Riesgos de Corrupción por procesos	Todos los líderes de los procesos	Marzo de 2021
3. Consulta y Divulgación	Divulgar con todos los trabajadores de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P. el Mapa de Riesgo de Corrupción	Divulgación del Mapa de Corrupción de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P. a todas las partes interesadas	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Abril de 2021
4. Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo y revisión a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo "	Monitoreo y revisión del Riesgo de corrupción	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Según lo establecido en la Política de Administración del Riesgo
5. Seguimiento	Realizar el seguimiento a los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo "	seguimiento a riesgo de corrupción	Control y Auditoria Interna	Cuatrimestral

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:

18

- ✚ 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 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- VI. Certificados laborales.
- VII. Certificación de tiempo de servicio.
- VIII. Revisión de Contratos.
- IX. Acompañamiento y Solicitudes de usuarios.
- X. Estandarización de formatos.
- XI. Optimización de procedimientos internos.

LÍNEAS DE ACCIÓN 2021

En resumen, las principales líneas de acción para el componente de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- ✚ Desarrollar una campaña de comunicación diferenciada por grupo de interés para generar mayores comprensiones sobre los requisitos de cada trámite y las mejoras que se van implementando.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano				
Componente 2: Racionalización de tramites				
Subcomponente	Actividades	Metas o Productos	Responsable	Fecha
Procesos.				Programa
Racionalización trámite para el restablecimiento de los procesos	Desarrollar una campaña de comunicación diferenciada por grupo de interés para generar mayores comprensiones sobre los requisitos de cada trámite	Estandarizar los tramites	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	01/03/2021-31/10/2021

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
 Sincelejo - Sucre – Colombia

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

20

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 2021 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 una 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.

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- 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.
- 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.
- IX. Cronograma informe de rendición de cuentas.

LÍNEAS DE ACCIÓN 2021

Con el fin de orientar la planeación 2021 de la política de participación ciudadana y la rendición de cuentas, la entidad desarrollará en la Estrategia de Rendición las siguientes líneas:

-  Caracterizar a los grupos de valor AGUAS DE SUCRE S.A. E.S. P identificando demandas, necesidades o preferencias de información en el marco de la gestión institucional, así como los canales de publicación y difusión consultados por estos grupos.
-  Elaborar de un análisis de los resultados de los ejercicios de rendición de cuentas del año 2020 para la identificación de necesidades de implementación de otros canales de formatos para la difusión de información y para los espacios de diálogo.
-  Conformar, actualizar y capacitar del equipo de trabajo institucional líder del proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- 
-  Definir de los temas de interés de rendición de cuentas, preparación e implementación de cronogramas para publicación de información e implementación de espacios de diálogo en el marco de la rendición de cuentas.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- ✚ Realizar monitoreo al desarrollo de los espacios e instancias de participación, conforme al cronograma definido.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Metas o Productos	Responsable	Fecha
Procesos.				Programa
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Garantizar que en la página web de la entidad , se publiquen los informes de rendición de cuentas	Publicación de informe de rendición de cuentas en la página web de la entidad	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Anual
2. Dialogo de doble vía con la comunidad y sus organizaciones	planear y asegurar que se ejecute por lo menos una audiencia pública de rendición de cuentas para la presente vigencia	Ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Diciembre
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos de interés a participar en el evento de rendición de cuentas	Convocar a través de los medios de comunicación ,redes sociales , correos electrónicos y pagina web de la entidad a participar en el evento de rendición de cuentas de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P.	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Noviembre y diciembre
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar los eventos de la rendición de cuentas en el sitio mediante encuesta de percepción	Diligenciamiento de la encuesta de percepción en la rendición de cuenta de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P.	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Diciembre

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

	Publicar en la página web de la empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Publicar los resultados de la encuesta de percepción realizada en la rendición de cuentas	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Diciembre
	Estructurar un plan de acción frente a los resultados de la evaluación de rendición de cuentas	plan de acción de mejoramiento, conforme lo evidenciado en la redición de cuentas	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Diciembre

COMPONENTE IV: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Desde la página web de la entidad en el link: <http://www.aguasdesucres.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.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucres@aguasdesucres.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismo para Mejorar la Atención la Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Metas o Productos	Responsable	Fecha
Procesos.				Programa
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad	Identificar las necesidades más sentidas de los ciudadanos	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Julio
	Realizar encuestas de percepción a los trabajadores que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los Ciudadanos	Identificar las expectativas y las experiencias de los servidores	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Julio
	Incorporar en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Asignar recursos para la siguiente vigencia en pro de mejorar el servicio a la ciudadanía	Director de Planeación	Diciembre
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Nuevos canales de atención	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Marzo
3. Talento Humano	Fortalecer las competencias de los trabajadores que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de calificación	Trabajadores calificados en competencias laborales para el servicio de atención al ciudadano	Subgerencia Administrativa y Financiera	Julio

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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 S.A E.S. P:

25

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

- I. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.
- II. Diseñar e implementar plan estratégico de la entidad.
- III. Diseño de Análisis DOFA.
- IV. Elaboración e implementación del portafolio de trámites y servicios.
- V. 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.
- VI. La entidad desarrollará la evaluación de la oficina de Subgerencia de la Prestación del Servicio como unidad en su estructura organizativa para facilitar una adecuada y efectiva comunicación con las comunidades.

FORTALECIMIENTO DE CANALES DE INFORMACIÓN

- VII. 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.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

VIII. Se adelantará la elaboración de los deberes y derechos de los usuarios en AGUAS DE SUCRE S.A E.S. P 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 trabajador a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

TALENTO HUMANO

- IX. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los trabajadores de la empresa.
- X. La entidad desarrollará un programa de capacitaciones de servicio al ciudadano a los trabajadores de la empresa fortaleciendo la prestación del servicio.
- XI. Se elaborará un plan de estímulos e incentivos a los trabajadores de la empresa promoviendo el mejoramiento de la atención al ciudadano.
- XII. Fortalecimiento de los canales de atención.
- XIII. 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.
- XIV. Mejoramiento de espacios de atención al ciudadano que faciliten la información de una manera integrada.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- XV. 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.
- XVI. Existe un trabajador o contratista a dependiente adscrito a la subgerencia de aseguramiento de la prestación del servicio encargada de la atención a los ciudadanos.
- XVII. Se dará la capacitación necesaria para el cumplimiento de sus funciones y se determinara un sitio que permita brindar una mejor prestación del servicio.

27

GESTIÓN NORMATIVA Y PROCEDIMENTAL

- XVIII. Recepción de denuncias por corrupción.
- XIX. Simplificación de Protocolos Internos.
- XX. Las denuncias que sean recibidas por la entidad deben darse el traslado correspondiente conforme lo ordena el código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo CPACA.
- XXI. Seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos.
- XXII. Se realizará la verificación de la efectividad del manejo de este mecanismo determinando su efectividad.
- XXIII. En cuanto a las quejas y reclamos también se cuenta con un libro radicador donde se registran y se lleva control y seguimiento. Su manejo es de responsabilidad Auxiliar De Archivo de atención al Ciudadano.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- XXIV. Trimestralmente se debe elaborar un informe de quejas y reclamos por la entidad que se hará llegar a la oficina de Control y Auditoría Interna informando sobre los motivos de las quejas, sus respuestas y la Satisfacción de las mismas dadas por los quejosos.
- XXV. Se requiere evaluar la información para determinar la efectividad en la prestación de los servicios generando acciones en aquellos casos negativo que se presenten.
- XXVI. Se requiere elaborar e implementar el procedimiento para la atención de las quejas y reclamos que son instauradas por la comunidad a los trabajadores de la entidad.
- XXVII. Modernizar los servicios.

LINEAS DE ACCIÓN 2021

Entre las principales líneas de acción para la vigencia 2021 se encuentran:

- ✚ Diseñar un ciclo de capacitación y formación de todo el personal que atiende PQRSF en temas relacionados con servicio, lenguaje claro, atención preferencial, incluyente y diferencial para todo el personal.
- ✚ Diseñar e implementar campaña de divulgación para la atención del servicio con enfoque diferencial.

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

GESTIÓN ÉTICA

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

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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 trabajadores deben emplear métodos y prácticas de la máxima calidad posible en sus actividades. Ningún trabajador 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.

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.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

- ✚ **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 mixto de mi labor y cuidando los bienes mixtos de los que soy responsable.

30

LÍNEAS DE ACCIÓN 2021

AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P, para el 2021 ha enmarcado acciones para el mejoramiento del acceso y calidad de la información pública, con el fin de garantizar la transparencia en la gestión que realiza para atender las expectativas y necesidades de los grupos de interés. Entre las principales acciones que se desarrollarán en el marco de este componente se encuentran:

- ✚ Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y en el SECOP II conforme a las directrices de Colombia Compra Eficiente.
- ✚ Realizar revisión del acceso y calidad de la información publicada en la página web como canal de acceso a la información por parte de los ciudadanos de manera permanente.
- ✚ Revisar y actualizar la información publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública.
- ✚ Fortalecer las estrategias de capacitación en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, para que el 60% de los colaboradores.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano				
Componente 5: Transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Metas o Productos	Responsable	Fecha
Procesos.				Programa
1. Lineamiento de transparencia Activa	Monitorear en la página web de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P. El apartado "transparencia y acceso a la información".	sitio "transparencia y acceso a la información" en la página web de AGUAS DE SUCRE S.A.E.S.P.	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Permanente
	Publicar información obligatoria sobre procedimientos y servicios	revisión y actualización de los Riesgos de Corrupción por procesos	todos los directores de programa	Octubre
2. Lineamiento de transparencia pasiva	Control y reporte de solicitudes de información	Estadísticas e informes sobre solicitud de información	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Trimestral
3. Monitoreo del acceso a la información pública	Hacer seguimiento y elaborar informe de solicitudes de acceso a información, donde se describa el número de las solicitudes recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta y número de solicitudes en las que se niega el acceso a la información.	Informe de solicitud de acceso a la información	Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del servicio	Trimestral

COMPONENTE VI: INICIATIVAS ADICIONALES

AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P incorporará iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción con la adopción de la nueva metodología del Gobierno Nacional “Valores del Servicio Público – Código de Integridad “, para orientar las actuaciones de los trabajadores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor. La entidad promoverá el Código de Ética a través de su socialización y divulgación con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública, apoyado en el proceso de Gestión de Talento Humano. Este Código reúne 5 valores: la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano				
Componente 6:Iniciativas adicionales				
Subcomponente	Actividades	Metas o Productos	Responsable	Fecha
Procesos.				Programa
1. Código de integridad y buen gobierno	Divulgar los valores institucionales	una (1) campaña de divulgación de los valores institucionales al interior de la entidad	subgerencia Administrativa y Financiera	Mayo

SEGUIMIENTO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P 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 el comité institucional de gestión y desempeño.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279
aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co
 Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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 5” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

33

FORMULACIÓN

Son responsables de la formulación y actualización de todos los procesos y procedimientos 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 y Auditoría Interna y se coordinará con la alta dirección. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad.

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 correspondiente, 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 Subgerencia de Aseguramiento de la Prestación del Servicio, previa entrega de la Oficina de Control y Auditoría Interna.

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre – Colombia

EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.

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 trabajadores, 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.

34

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

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 y Auditoría Interna, 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 Auditoría y 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 y Auditoría Interna realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

PRIMER SEGUIMIENTO: Con corte al 30 de Abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

SEGUNDO SEGUIMIENTO: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

TERCER SEGUIMIENTO: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir 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".

¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia



EMPRESA AGUAS DE SUCRE S.A. E.S.P.



¡Más que Agua, Llevamos Vida!

Calle 20 No. 24 - 52, avenida Castañeda Tel: 2786279

aguasdesucre@aguasdesucre.gov.co

Sincelejo - Sucre - Colombia