



UNIDAD EJECUTORA DE SANEAMIENTO DEL VALLE DEL CAUCA

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Santiago de Cali, mayo 2017

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

INTRODUCCIÓN

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

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

Por medio de la la resolución 0010 del año 2017, se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.

Como seguimiento de avance a los componentes:

PRIMER COMPONENTE

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

El Mapa de Riesgos de Corrupción, es una herramienta que le permite a la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Con base a los lineamientos de la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción versión 2015”, las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2015, ambos de la de la Presidencia de la Republica y del departamento administrativo de la función pública (DAFP)”, y con el apoyo de la Gobernación del Valle del Cauca – Oficina de la Alta Consejería para la Moralidad Administrativa, la Transparencia y Lucha contra la corrupción del Valle del Cauca, en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos para la Administración de Riesgos de Corrupción:

- Evaluación y seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de gestión y del monitoreo permanente por parte de la oficina asesora de planeación e información institucional de la entidad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2016.
- La Planeación estratégica establecida para la formulación del Plan de Desarrollo vigente en la UESVALLE, teniendo en cuenta los factores externos (Oportunidades y Amenazas), los factores internos (Fortalezas y Debilidades), políticas, normas y procedimientos internos.
- Los informes de auditorías de entes externos, como la Contraloría Departamental del Valle del Cauca y auditorias internas de la Oficina de Control Interno de gestión.
- reuniones y comités establecidos en la entidad, en donde grupos interdisciplinarios, realizan aportes importantes para la construcción, revisión, seguimiento y toma de decisiones sobre los Riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la UESVALLE, así también para el diseño y estrategias para la racionalización y simplificación de trámites, las estrategias para la Rendición de cuentas de la entidad,

Unavez revisado, analizado y monitoreado el mapa de riesgos de corrupción para el primer cuatrimestre de la vigencia 2017, por parte de la oficina de Control Interno de gestión y de la oficina asesora de planeación e información institucional se describe lo siguiente:

Se están Fortaleciendo la socialización a todos los servidores públicos de la entidad sobre la tipificación de delitos de corrupción y las sanciones, en la prevención y/o mitigación de los riesgos cumpliendo con los controles establecidos, como también en la obligatoriedad de la denuncia ante cualquier sospecha o la materialización de un riesgo de corrupción. Los medios disponibles de sociabilización serian a través de la página WEB, correos electrónicos, folletos, charlas grupales, entre otros.

A continuación se describen las acciones de mitigación de los riesgos de corrupción contenidos en el mismo mapa, de acuerdo al riesgo de corrupción y de las causas internas y externas, efectuadas por los responsables de los mismos y del seguimiento realizado por parte de la oficina de Control Interno de gestión, como primer seguimiento con corte al 30 de abril del año 2017, realizados en los tiempos señalados y dando cumplimiento a las normas establecidas para tal fin:

PROCESO	RIESGOS DE CORRUPCIÓN	CAUSAS (Factores Internos y Externos. Incluye Agente Generador)	Acciones	Indicador de la acción	SEGUIMIENTO
					Con corte abril 30 año 2017, y realizado en mayo del año 2017
todos los procesos misionales	Cohecho / Concusión: Aceptar dinero u otra utilidad por parte de un servidor público a cambio de retardar, omitir, imitar, suplantar, alterar, diligenciar, copiar o reproducir, ya sea un documento escrito, un registro, soporte, acta o situación que sirva para comprobar o sustentar algún hecho, para hacerlo pasar por auténtico, legítimo o verdadero y sacar provecho indebido de esa situación. Así como hacer cobros indebidos a la ciudadanía por parte del servidor público para realizar o agilizar sus funciones.	<ol style="list-style-type: none"> 1. deshonestidad por parte de quien entrega y/o recibe el bien. 2. fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad, y en los controles de entrega y salidas de las instalaciones de la entidad. 3. descuido por parte del responsable del bien. 4. inseguridad durante el traslado, uso y custodia de los bienes. 5. sesgos en la toma de decisión para la baja de equipos por parte de quienes expiden los conceptos técnicos. 6. falta de control de inventarios de insumos, equipos y herramientas de la entidad. 7. estudios técnicos deficientes o subjetivos, para determinar los rendimientos de consumo de los insumos. 	<p>Realizar vigilancia de las actividades por los funcionarios a nivel operativo a través de los informes de supervisores y coordinadores de las subsedes.</p> <p>Seguimientos a peticiones quejas por atención o reclamos presentados por los usuarios externos Relacionados con comportamientos indebidos de los funcionarios, en el desarrollo de las actividades propias. En procesos tales como el de IVC, de medicamentos y dispositivos médicos no se permite la intermediación o recibo de dinero para la compra de estampillas. Igualmente se da información al usuario externo sobre la gratuidad de las visitas de IVC, claridad sobre el origen de los costos de los tramites, (ordenanza</p>	Monitoreo y revisión de las acciones contra la corrupción.	<p>Se ha fortalecido la supervisión en el proceso enfermedadades transmitidas por vectores ETV en cada una de las áreas operativas AROs, reforzando las debilidades encontradas en el personal que hace parte del proceso. Por lo cual de manera permanente se realiza la supervisión al personal en el desarrollo de las actividades de prevención, inspección, vigilancia y control, permitiendo el cumplimiento del objetivo del proceso misional de ETV.</p> <p>En el proceso de protección y vigilancia en salud ambiental, se ha evidenciado a la fecha del primer cuatrimestre del año 2017 no se han reportado peticiones, quejas, por atención o reclamos relacionados con comportamientos indebidos de los Funcionarios que desarrollan las actividades contempladas en el Proceso de Protección y Vigilancia en Salud Ambiental., e igualmente en el proceso misional de agua para consumo humano.</p> <p>Dentro del proceso misional seguridad química y protección radiológica, dentro de la acción de verificación de legalidad de documentos exigidos para los diferentes tramites en el proceso en</p>

		<p>8. desconocimiento o ausencia de procedimientos y controles.</p>	<p>departamental). Verificación de quejas, reclamos, solicitudes o peticiones internas o externas de hechos relacionados con el riesgo que se puedan haber presentado en cumplimiento de las actividades del proceso misional.</p>	<p>mención se realiza por parte del mismo con las instituciones educativas y cada tramite reposa en el respectivo archivo.e igualmente por parte del proceso misional se realizaron inducciones, reinducciones y entrenamiento a los funcionario involucrados en el proceso en mención en los 5 AROS asi:</p> <p>ARO 1 : 17 de marzo ARO 2: 13 de marzo ARO 3: 14 de marzo ARO 4: 15 marzo ARO 5: 16 de marzo.</p> <p>y se realizo un plan de de supervisión para el año 2017. Durante el presente año el proceso misional medicamentos y dispositivos médicos, no se han recibido quejas sobre la actuación de los funcionarios del proceso de medicamentos.</p> <p>-Todos los trámites están siendo radicados en la ventanilla Unica de la OLA y Sede Principal. - Como cultura institucional en cada una de las presentaciones dirigidas tanto a los funcionarios como a la comunidad, se está utilizando el volante con la información anticorrupción. La información sobre los costos de los trámites por estampilla, se encuentra en cada uno de los formatos de cada trámite ubicados en la página de la UES Valle y actualizados al presente año</p> <p>Dentro del proceso de zoonosis Se realizan actividades de supervisión directa e indirecta a los funcionarios de los procesos para verificar la veracidad y el manejo prestado por ellos en las funciones a realizar. Al momento no se reporta ninguna queja o reclamo respecto al manejo de insumos o en las visitas de inspección, vigilancia y control. Para el desarrollo de las actividades de supervisión se realizaran conjunto con los responsables de OLA Y ARO</p>
--	--	---	---	--

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

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

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

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

Financiero	<p>Conclusión: Servidor publico abusando de su cargo induce a que se ralicen inversión de dineros de la institución en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos.</p>	<p>1. desicion personal por extralimitación de funciones o con directriz de orden superior (formal o informal), sin que se prevea un análisis de riesgo financiero y de contraparte.</p>	<p>procedimentalmente se e tiene establecido que los depósitos e inversiones de la entidad se harán con bancos vigilados por la superintendencia financiera de Colombia</p>	<p>Entidades con quien tenemos relación, cumple con la calificación de riesgo deseada en la entidad / Total de entidades financieras con quien tenemos relación.</p>	<p>Los recursos de la UESVALLE se encuentran depositados en Entidades Bancarias auditadas por la Superintendencia Financiera de Colombia y la calificación obtenida a la fecha corresponde a :AAA</p> <p>Las entidades donde la UESVALLE tiene recursos corresponde a: Banco de Bogotá, Banco Davivienda y Bancolombia. Se anexa calificaciones de la Superintendencia a estas instituciones.</p>
	<p>Acceso ilegal: Manipulación indebida de datos y conceptos como borrar, falsear y/o ocultar registros contables y cuentas para beneficio particular o de un tercero, lo cual no va a reflejar la información real financiera de la entidad.</p>	<p>1. extralimitacion de funciones. 2. falta de controles en el software. 3. desconocimiento del plan único de cuentas y de la normatividad. 4. ausencia del control interno contable.</p>		<p>Nro de claves asignadas / Nro de claves requeridos.</p> <p>Nro de sesiones del comite de sostenibilidad contable / Nro de sesiones programadas.</p>	<p>Se han establecido tres claves requeridas, las cuales han sido las asignadas para el manejo del portal bancario</p> <p>Los permisos se han establecidos de acuerdo a la función de los funcionarios de la Subdirección Administrativa y de Gestión Financiera.</p>
	<p>Falsedad: Realización de pagos sin cumplir con los requisitos o documentación soporte que carezca de veracidad.</p>	<p>1. ausencia o desconocimiento de procedimientos y controles que determinen los requisitos, soportes, facultades y autorizaciones para realizar erogaciones de la entidad.</p>	<p>Se proyecto formato para devolución de documentos que no cumplen con requisitos.</p>	<p>Numero de pagos realizados con el cumplimiento de los requisitos/total de pagos realizados.</p>	<p>Se ha dado cumplimiento a los controles y restricciones establecidos en los procedimientos y no se han presentado inconvenientes para pago por falta de requisitos</p>

3 Contratación	<p>Celebración indebida de contratos: Realizar el Proceso Contractual sin el cumplimiento de los requisitos legales o incursos en incompatibilidad o inhabilidad.</p>	<p>1. falta de Planeación ni participación de miembros claves en el proceso contractual. 2. desconocimiento de la normatividad, manuales y controles internos de la entidad. 3. negligencia o actos mal intencionados del personal del proceso contractual.</p>	<p>Se ejerce una revisión a los documentos y a sus anexos con el fin de verificar que los mismos cumplan con los requisitos jurídicos</p>	<p>Nro de contratos con lista de chequeo / Total de numero de contratos. Nro de procesos contractuales aprobados por el comite de Adquisiciones y contratación / Total de procesos contractuales. Nro de documentos revisados y actualizados.</p>	<p>Se realizó el procedimiento de acuerdo a la normatividad vigente, aplicando para ello el principio de publicidad que es factor de transparencia y es parte de lo establecido en el procedimiento de Gobierno en línea.</p>
	<p>Interes indebido en la celebración de contratos: Elaborar contratos para favorecer un tercero manipulando los pliegos de condiciones, estudios previos o de factibilidad, o la ausencia de estos.</p>	<p>1. presiones indebidas de personal que se hace sobre el proceso contractual, para que actúe de manera ilícita o sesgada. 2. errores en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos a los contratos. 3. estudios previos no fundamentados. 4. Ausencia de control</p>	<p>Se revisa que las necesidades a contratar cumplan con todos los requisitos jurídicos y que las mismas se publiquen en el secop de acuerdo al principio de transparencia para que participen los oferentes interesados y los mismos realicen observaciones a los estudios previos y a la invitación pública.</p>	<p>Nro de contratos realizados acorde con los pliegos y estudios previos / Total de contratos realizados.</p>	<p>La oficina jurídica se revisa que el objeto a contratar como primera medida, sea necesario para la entidad y de ser así cumpla con cada uno de las etapas jurídicas que se requieren en los procesos de contratación.</p>
	<p>Omisión: Dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado en la realización de la supervisión y/o interventoría de los contratos para beneficio propio o de terceros.</p>	<p>1. negligencia del supervisor y/o interventor para favorecer algo indebido. 2. falta de idoneidad por parte del supervisor y/o interventor en aspectos técnicos y/o jurídicos/ o financieros. 3. no atención del contrato asignado, de los procedimientos, manuales, y obligaciones del</p>	<p>Se revisa que el informe de supervisor este ajustado conforme al manual de interventoría y supervisión.</p>	<p>Nro de supervisores-interventores capacitados / total numero de supervisores-interventores asignados.</p>	<p>En el proceso de contratación se realizó capacitación a los supervisores sobre el nuevo Manual de Contratación e Interventoría y a la vez se está realizando un control especial y reiterando que una vez la oficina jurídica cuenta con todos los elementos necesarios para llevar a cabo el proceso licitatorio agota cada una de las etapas de Ley en cada uno de estos procesos. Así mismo esta dependencia revisa que el supervisor del contrato rinda</p>

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

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

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

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

		supervisor y/ o interventor.			en debida forma los informes sobre la ejecución del mismo.
4 Gestión Documental	Vandalismo / Hurto: Pérdida, adulteración o sustracción de documentos y expedientes.	<ol style="list-style-type: none"> Interés mal intencionado para hacer desaparecer una prueba o para realizar sabotaje. no existe personal de planta suficiente, exclusivo y capacitado para el manejo de archivo. ausencia de espacio físico y archivadores para el manejo y custodia de los documentos acorde con las normas. 	Se ha brindado capacitación al 85% del personal asignado a archivo. Se desocupó un espacio para reubicar el archivo central de la subsede Tuluá. Se ha asignado personal contratista para la ejecución de las labores archivísticas	<p>Nro de personal capacitado en las políticas y procedimientos o de archivo /total de personas asignadas a los archivos.</p> <p>Informe del proceso sobre las mejoras en espacios físicos adecuados y archivadores instalados.</p> <p>Personal asignado a la custodia y labores de archivo/personal requerido.</p>	<p>Se realizó capacitación al 63% personal asignado a la organización del archivo.</p> <p>Se adecuó la bodega asignada para el archivo en la OLA/Subsede Tuluá y se instalaron nuevos archivadores rodantes, para la disposición del archivo.</p>
5. Gestión de los Recursos físicos	Hurto/ Abuso de Confianza / Peculado Apoderase ilegítimamente de un insumo o equipo de la institución, con el propósito de obtener provecho para si mismo o para otro, asi como la destinación, manipulación indebida de los bienes de la entidad.	<ol style="list-style-type: none"> Deshoestidad por parte de quien hace la entrega de bienes. Sesgos en la toma de decisión para la baja de equipos por parte de quienes expiden los conceptos técnicos estudios técnicos deficientes o subjetivos desconocimiento o ausencia de procedimientos y controles 	<ol style="list-style-type: none"> Soportes físicos cronológicos ingresos y salida de almacén, en los formatos aprobados por MECI y Calidad Registro de las toma de inventarios físicos. Seguimiento permanente al inventario por responsable. Expedición de los paz y salvo a la terminación del contrato o desvinculación de la entidad. Aplicación del formato de Solicitud de suministros aprobado por MECI y Calidad 	<ol style="list-style-type: none"> Políticas y Procedimiento de Almacen ajustados y aprobados. Nro. De funcionarios socializados de las políticas y procedimientos de Almacen / Total nro de servidores publicos de la entidad. Nro de comites realizados / Total comites programado 	<p>Actualmente se continúa ajustando el documento M-GR-01 PARA LA ADMINISTRACION DE BIENES, que contiene políticas y procedimiento de entrada, salida y bajas de bienes de la entidad.</p> <p>Con este documento se busca actualizar dicho procedimiento, el cual al ser implementado ayuda a prevenir actos de corrupción.</p>

<p>7.</p> <p>Control Interno Disciplinario</p>	<p>8.</p> <p>Gestión Jurídica</p>	<p>1. No realización o inoportunidad y/o insuficiente sustento en la contestación de la demanda, presentación de alegatos o Respuesta a recursos. 2. Falta de vigilancia judicial o Descuido del Apoderado asignado por la entidad. 3. Acciones dirigidas para amañar un proceso a favor de un particular o de un tercero</p>	<p>1. Revisión de los riesgos y controles al Proceso de Gestión Jurídica e implementación de las políticas y procedimiento ajustado de ese proceso. 2. Realizar socialización al personal de la entidad sobre el procedimiento y políticas del Proceso de Gestión Jurídica. 3. Revisión del funcionamiento del Comité jurídico y defensa judicial</p>	<p>1. Políticas y Procedimiento del Proceso de Gestión Jurídica ajustados y Aprobado. 2. Nro. de funcionarios socializados de las políticas y procedimientos del proceso / Total nro de servidores públicos Programados. 3. Nro de comités realizados / Total comités programados</p>	<p>La oficina Jurídica ha venido llevando bases de datos de las obligaciones relacionados con las diferentes demandas y procesos jurídicos administrativos que han llegado a la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, el cual se ha efectuado el debido proceso con autorización del Director General, también se ha dado respuesta a las diferentes tutelas radicadas en ventanilla única en los tiempos establecidos por la Ley. Las solicitudes realizadas por por Servidores Públicos sobre retiro de cesantías se les ha indicado el procedimiento para el respectivo retiro, para que no haya demora de la respuesta, se ha verificado que los documentos anexos corresponda a cada petición. La oficina Jurídica esta atenta a pronta respuesta a las solicitudes y requerimiento hechos dentro de los términos indicados en cada solicitud.</p>
<p>7.</p> <p>Control Interno Disciplinario</p>	<p>8.</p> <p>Gestión Jurídica</p>	<p>1. Falta de experiencia en el manejo de procesos disciplinarios. 2. diferencia de criterios al momento de clasificación de un acto de corrupción. 3. inconvenientes en la recolección de pruebas. 4. no se propicia la denuncia a actos y sospechas de corrupción.</p>	<p>1. Revisión permanente de los procesos 2. Afiliación a un medio especializado en normas y jurisprudencia. 3. revisión del avance de las actividades a realizar.</p>	<p>Nro de servidores públicos socializados en el Código Único Disciplinario / Total de servidores públicos de la entidad. Nro de casos de corrupción investigados / Numero de denuncias recibidas por sospecha de corrupción. Numero de servidores públicos sancionados</p>	<p>Se envío oficio al Dr. Jhon Jairo Zapata con el fin de ser incluida dentro del cronograma del próximo Comité Gerencial para dar charla de la Ley 734 del 2002 , dando cumplimiento al plan anticorrupción del año 2017. Se hizo difusión de la ley 734 del 2002, por medio electrónico se envió a los correos electronicos de todos los funcionarios de la entidad.</p>

SEGUNDO COMPONENTE

2. La Estrategia Anti trámites o su Racionalización.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, tomando como referente el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2015”, los Lineamientos de la Función Pública – Unidad de Control Interno y Racionalización de Tramites, la estrategia actual del gobierno nacional “Gobierno en Línea” y conociendo la necesidad de la entidad de continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos.

Identificación de trámites

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

Actualmente se encuentran propuestas ante el departamento administrativo de la función pública (DAFP) en el inventario de trámites de la Uesvalle 12 trámites y otros procedimientos administrativos, de los cuales se encuentran inscritos 10 en el SUIT y están pendientes realización de tareas 2, logrando un avance del 83%.

Priorización de trámites

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

Racionalización de trámites

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

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

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca socializa y mantiene actualizado los trámites a seguir por la ciudadanía a través de las herramientas disponibles de comunicación y difusión, en especial, la página web <http://www.uesvalle.gov.co> enlace TRAMITES Y SERVICIOS, adicionalmente la información correspondiente a los trámites que se realizan en la UESVALLE esta disponible en la página [www.sivirtual](http://www.sivirtual.gov.co) (Portal del Estado Colombiano) ingresando en el buscador el nombre de la institución.

Avances ley antitramites

Ajustándose al Art. 019 de 2012 la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca ha propuesto ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) con el fin de que estén disponibles para los ciudadanos a través del Portal del Estado Colombiano 12 trámites de los cuales 4 están inscritos y 8 se encuentran en revisión por el ente rector, lo cual nos da un porcentaje de avance del 83% en la inscripción de trámites.

TERCER COMPONENTE

3. La Estrategia de Rendición Pública de Cuentas al Ciudadano

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Las Audiencias Públicas es un mecanismo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía fueron establecidas por la Ley 489 de 1998 artículo 33. Y en concordancia con la ley 1757 art. 52, en cumplimiento del estatuto anticorrupción ley 1474 del año 2011 en su art. 78

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

LA UES VALLE REALIZÓ AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS VIGENCIA 2016

El Director de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca UES Valle, presentó el balance de la gestión realizada durante el año 2016, en Saneamiento Ambiental y Salud Ambiental en la audiencia de rendición pública de cuentas que se llevó a cabo el 31 de marzo en las instalaciones de INFIVALLE.

En el informe se presentó los alcances y logros que obtuvo la UES Valle en el Departamento, resaltando la ampliación de cobertura con oficinas en 41 municipios para el desarrollo de las actividades de promoción, prevención, inspección, vigilancia y control de los factores de riesgo del ambiente, los 300 mapas de riesgo realizados para mejorar la calidad del agua en la zona rural, el decomiso de 38.213 unidades de medicamentos con fecha de vencimiento expirada o sin registro sanitario, 147.866 caninos y felinos vacunados, 454.986 viviendas visitadas para la eliminación de criaderos y la instalación de 2.000 toldillos para prevenir enfermedades de transmisión vectorial, entre otras acciones importantes.

A la audiencia asistieron los Miembros del Consejo Directivo, Dr. Carlos Andrés Clavijo, presidente del Consejo Directivo, delegado de la Sra. Gobernadora Dilian Francisca Toro; la Dra. Luz Elena López, Alcaldesa de Zarzal; Dr. Robert Peña, representante del sector científico-VEPA y el Dr. Maximino Mafla representante de las Veedurías Ciudadanas. También asistieron, la Dra. Luisa Fernanda Reina, Subsecretaria de Salud Pública; la Dra. Martha Lucía Vélez, Diputada del Valle del Cauca, el Ing. Iván Duque, Coordinador de Salud Ambiental, así mismo Secretarios de Salud Municipales, Honorables Concejales, Veedores, entre otros asistentes.

La UES Valle realizó la audiencia pública de rendición de cuentas dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 78 de la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y a la ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Además participó a toda la ciudadanía con transmisión en directo a través de vía streaming en la página www.uesvalle.gov.co.

CUARTO COMPONENTE

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

La estructura organizacional de la entidad dispone de un proceso de Mercadeo y Atención al Ciudadano con el apoyo de otros procesos para el desarrollo de este componente, en ese sentido y atendiendo los lineamientos de la DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, tiene establecido, socializado y publicado en la página web de la entidad el documento **M-MS-01 Manual de Atención al ciudadano y la Carta de Trato Digno a los Usuarios**, en donde se consignan los lineamientos que deben asumir todos aquellos que interactúan con nuestros usuarios y/o comunidad en general. Esta herramienta es de obligatorio cumplimiento para quienes hagan parte de la UESVALLE, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública a través de la pagina institucional y de los funcionarios de la entidad.

Se cuenta con los diferentes canales de Atención al Ciudadano, Pagina web, correo electrónico, buzón de sugerencias, de forma personal, por oficio y telefónicamente, se tiene una línea gratuita 0180000220044, en cada subsede hay un funcionario para la atención al ciudadano y en 41 municipios del departamento se cuenta con puntos de atención con presencia de funcionarios de la UESVALLE.

Se realizaron acercamientos con las Administraciones Municipales, donde se hizo la socialización del Procedimiento de Peticiones, Quejas y reclamos de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca y se definieron competencias en la atención de PQR. Igualmente se realizaron reuniones de inducción y reinducción al personal que labora en la UESVALLE en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, quejas y reclamos.

Mensualmente se hace seguimiento a las Peticiones, Quejas y reclamos de los Usuarios, realizando la revisión del consolidado de PQR, se hace aleatoriamente llamadas al usuario con el fin de verificar su conformidad.

INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER CUATRIMESTRE ENERO - ABRIL DE 2017.

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, a través de su oficina de Servicio al Ciudadano, presenta el informe consolidado de las peticiones, quejas y reclamos - PQRS recibidas en este Proceso a través de los diferentes canales de atención, en el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de abril de 2017.

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Decreto 0103 de 2015) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la Entidad durante el primer cuatrimestre de 2017 en materia de PQRS.

La oficina de Atención al Ciudadano durante el período comprendido de enero - abril de 2017, ha desarrollado actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la asistencia técnica a Funcionarios y contratistas de la UES Valle, inducción y reinducción en el Procedimiento para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.

En la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca se han recibido un total de 295 PQRS, correspondiente al periodo enero - abril, 272 PQR son de Procesos Misionales y 23 de Procesos administrativos, se describen por Área Regional Operativa - ARO a continuación.

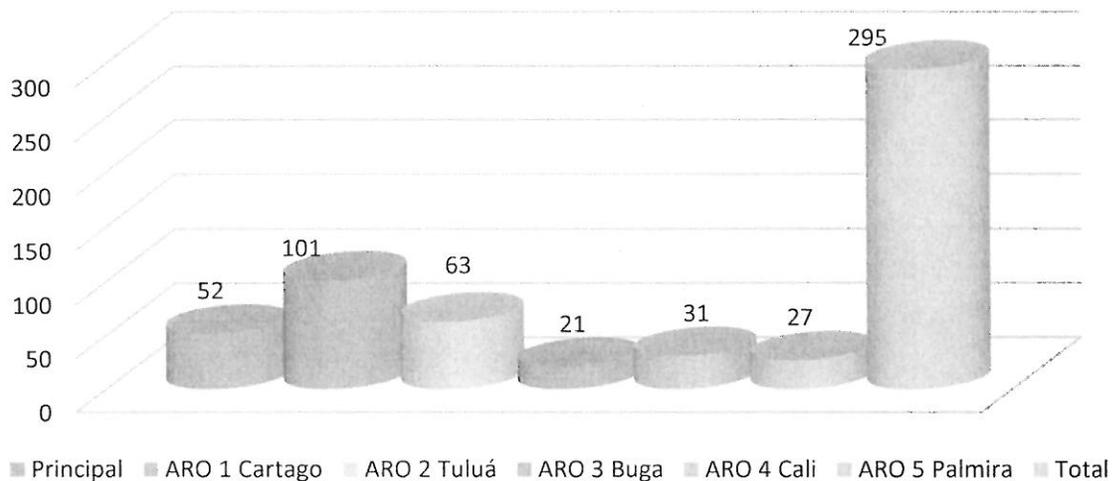
1.1 PQR Recibidas por ARO

Tabla No. 1

PQRS Recibidas	Principal	ARO 1 Cartago	ARO 2 Tuluá	ARO 3 Buga	ARO 4 Cali	ARO 5 Palmira	Total
	52	101	63	21	31	27	295

Gráfica 1

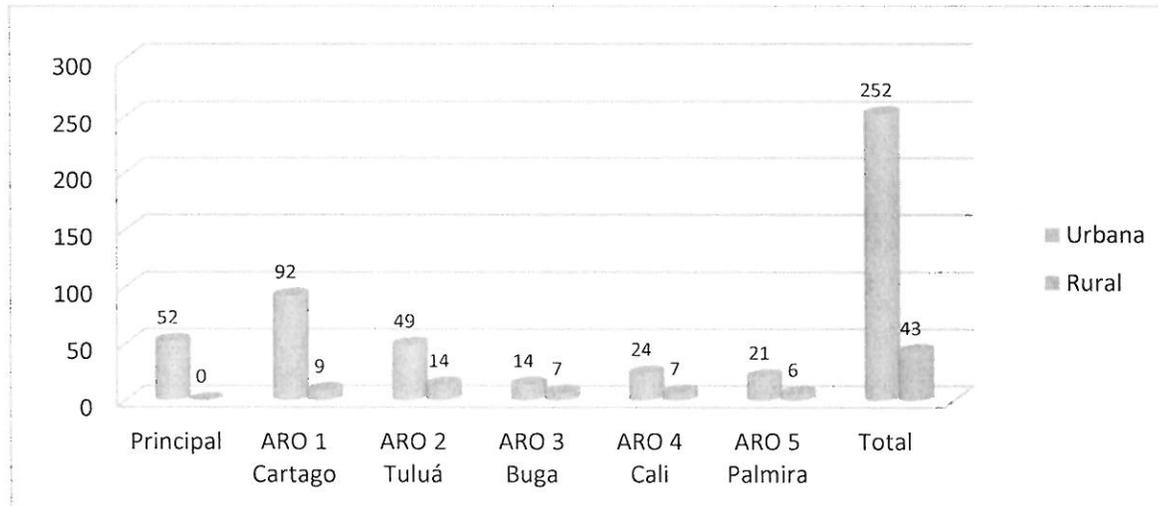
No. DE PQRS RECIBIDAS POR ARO



Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

1.2 PQR Recibidas por Área (Urbana y Rural)

Gráfica 2



La gráfica No. 2 muestra que de las 295 quejas recibidas en la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca en el período enero a abril, 252 pertenecen al área urbana y 43 al área rural.

1.3 Clasificación de las PQR por Proceso enero a abril de 2017

Tabla 2.

PQRS por Proceso	Principal	ARO 1 Cartago	ARO 2 Tuluá	ARO 3 Buga	ARO 4 Cali	ARO Palmira	Total
1.11. Calidad de Agua	1	0	0	0	1	0	2
2.18. Alimentos y Bebidas	1	4	1	3	0	1	10
3.22. Enfermedades Transmitidas por Vectores - ETV	2	8	1	3	6	7	27
4.16. Medicamentos y Dispositivos	8	2	0	0	8	2	20
5.16.1. Salud Ambiental - Residuos líquidos	1	25	8	4	3	0	41
5.16.2. Salud Ambiental - Calidad aire	5	24	26	2	8	6	71
5.16.3. Salud Ambiental - Aguas uso recreacional	0	1	0	0	1	0	2
5.16.4.1 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Ordinarios	2	3	5	0	0	1	11
5.16.4.2 Salud Ambiental - Residuos Sólidos Generados en Atención en Salud	0	0	0	0	0	0	0
7.13.1 Seguridad Química y Protección Radiológica – Plaguicidas	0	1	0	1	0	0	2
7.13.2 Seguridad Química y Protección Radiológica – Establecimientos Especiales	1	1	0	0	0	0	2
8.6. Seguridad Química y Protección Radiológica – Radiaciones Ionizantes	0	0	0	0	0	0	0
11.9. Zoonosis	9	32	22	7	4	10	84
Administrativo	22	0	0	1	0	0	23
Total	52	101	63	21	31	27	295

Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Como se puede observar en la tabla No.2, el proceso con mayor número de PQR recibidas es Zoonosis con 84, la causa principal son los Animales domésticos que deambulan en vía pública y causan malos olores, proliferación de ectoparásitos, producen ruido y dejan excrementos; seguido de la Proliferación de artrópodos y roedores plaga en viviendas, en el segundo lugar se encuentran las quejas por Calidad del Aire con 71 PQR, la causa principal son las explotaciones pecuarias de bovinos, porcinos o aves en perímetros urbanos y rurales, en tercer lugar encontramos las quejas por Residuos Líquidos con 41 a causa de la humedad en vivienda por fugas en la redes internas del acueducto o alcantarillado y la disposición de aguas residuales a campo abierto, en el cuarto lugar se encuentra el proceso de ETV - Enfermedades Transmitidas por Vectores con 27 PQR, la causa principal es la proliferación de zancudos en viviendas, en el quinto lugar están las PQR Administrativas con 23, las cuales son peticiones de certificación laboral y formatos 1-2-3 para pensión, a continuación se encuentra el Proceso de

Medicamentos con 20 PQR, la causa principal es la comercialización de medicamentos no autorizados, fraudulentos, vencidos y/o adulterados, enseguida encontramos las PQR por residuos sólidos con 11, a causa de escombros y residuos sólidos en vía pública y/o lotes

baldíos; en el octavo lugar se encuentra el Proceso de Alimentos y Bebidas con 10 PQR, a causa de las condiciones higiénico, locativas y sanitarias inadecuadas en establecimientos que preparan, comercializan, almacenan y expenden alimentos y bebidas, en los Procesos de Calidad de Agua, Aguas de uso recreacional y Plaguicidas, Establecimientos especiales se recibieron 2 en cada una.

1.4 Estado de las PQR recibidas enero a abril de 2017

Tabla 3.

Subsedes	Total Quejas Recibidas	PQR Pendientes de Atención	Remitidas por No Competencia	PQR con Requerimientos	Solucionadas por Funcionario	PQR Remitidas con Informe Técnico	PQR Pendientes de Respuesta
Principal	52	5	13	0	33	1	0
ARO 1 Cartago	101	2	2	0	40	57	0
ARO 2 Tuluá	63	3	2	0	11	41	6
ARO 3 Buga	21	4	0	0	8	9	0
ARO 4 Cali	31	1	3	0	24	3	0
ARO 5 Palmira	27	9	0	0	17	1	0
Total	295	24	20	0	133	112	6

Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tabla No. 3, muestra que en la Sede Principal de las 52 PQR recibidas, 33 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, 1 se traslada al ARO 4 para atención, 13 son trasladadas por competencia y 5 se encuentra pendiente de atención.

En el ARO 1 Cartago, se recibieron 101 PQR, de las cuales 2 se encuentran pendientes de atención, 2 se trasladan a otra entidad por competencia, 40 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle, y 57 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 2 Tuluá, se recibieron 63 PQR, de las cuales 3 se encuentran pendientes de atención, 2 se trasladaron por no competencia, 11 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 41 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En el ARO 3 Buga, se recibieron 21 PQR, de las cuales 4 se encuentran pendientes de atención, 8 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 9 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente.

En ARO 4 Cali, se recibieron 31 PQR de las cuales 1 se encuentra pendiente de atención, 3 se trasladan por no competencia, 24 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 3 se trasladan con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

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

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

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

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

En ARO 5 Palmira, se recibieron 27 PQR de las cuales 9 se encuentran pendientes de atención, 17 fueron solucionadas por el funcionario de la UES Valle y 1 se traslada con informe técnico para continuidad y cierre por parte de la entidad competente (Alcaldía, CVC).

Los Municipios que presentan el mayor número de PQR recibidas son:

ARO 1 Cartago: Cartago con 53, zarzal y Toro con 9

ARO 2 Tuluá: Roldanillo: 14, Sevilla con 11, Caicedonia y Trujillo con 7.

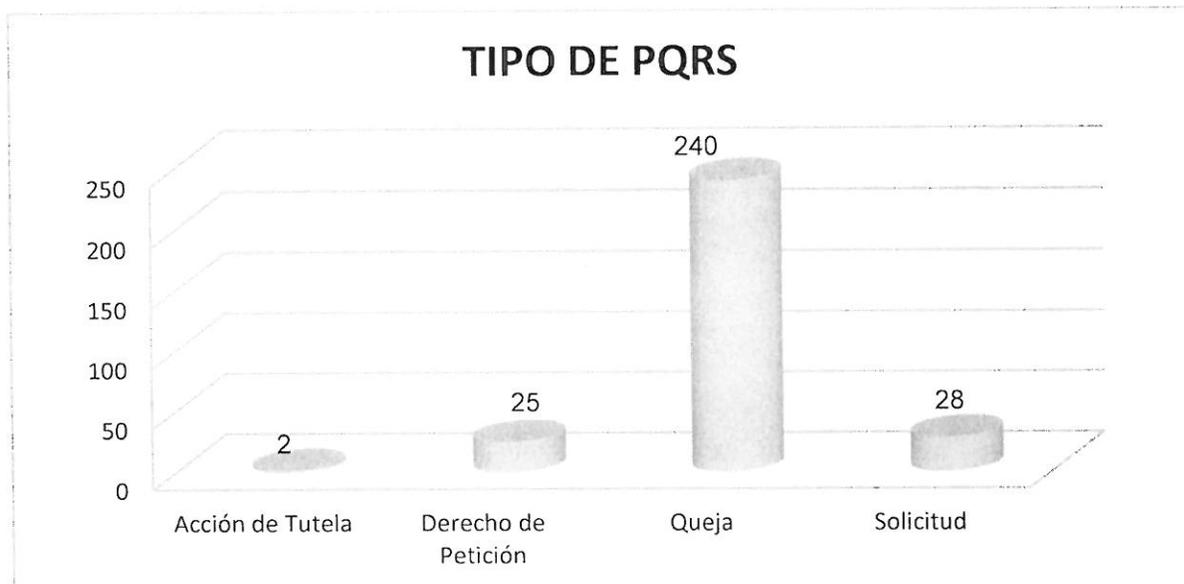
ARO 3 Buga: Ginebra con 8, Calima El Darien y Yotoco con 4.

ARO 4 Cali: Vijes con 8, Cali 7, La Cumbre y Dagua 6.

ARO 5 Palmira: Pradera con 16 y El Cerrito con 5

1.5 Clasificación por tipo de PQR

Gráfica 3

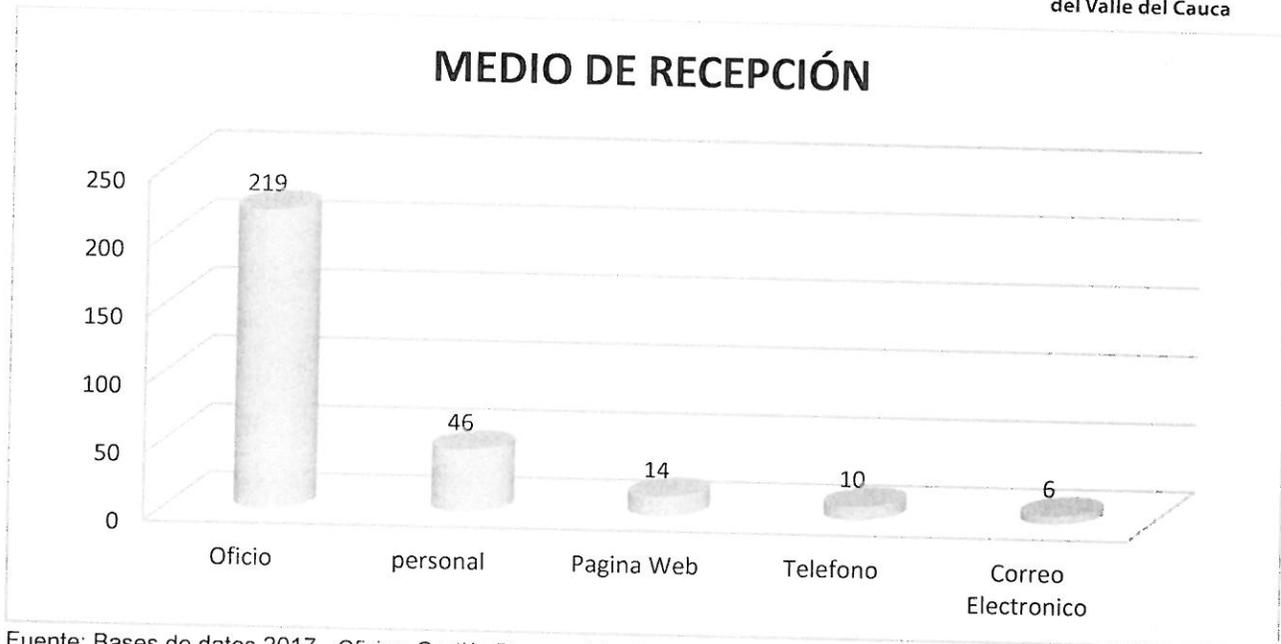


Fuente: Bases de datos 2017- Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La tipología más representativa en la evaluación son las quejas con 240, que corresponde a un 81.4% del total de las PQRS, las solicitudes con un 9.5%, los derechos de petición con un 8.5% y acción de tutela un 0.6%

1.6 Medio de Recepción de las PQR

Gráfica 4

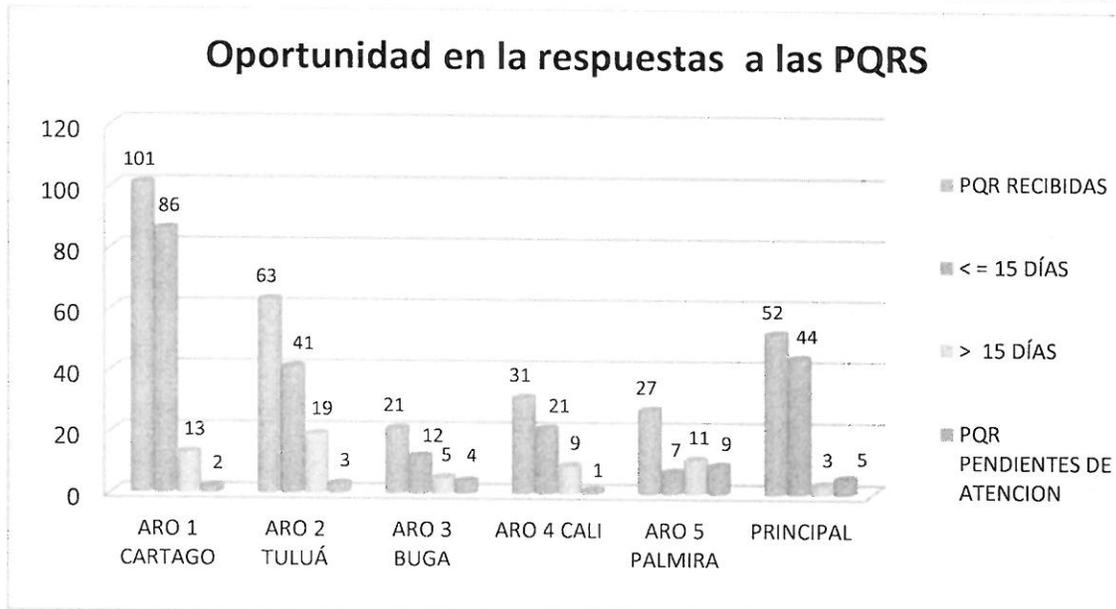


Fuente: Bases de datos 2017 - Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

El medio más utilizado de recepción de una PQR es a través de oficio con 219, seguido del personal con 46 que se realiza a través de los funcionarios en los Municipios y se registran en el formato F-MS-05 Atención de Peticiones Quejas y Reclamos, página Web 14, vía telefónica con 10 y correo electrónico con 6.

1.7 Oportunidad en días de respuesta a las PQR

Gráfica 5



Fuente: Bases de datos 2017 Oficina Gestión Documental y Atención al Ciudadano

La Gráfica No. 5, muestra en cuanto a oportunidad de respuesta en días, que en el ARO 1 Cartago, de las 101 PQRS recibidas, 86 se cerraron antes de los 15 días, 13 después de los 15 días y 2 se encuentran pendientes de atención.

En el ARO 2 Tuluá de las 63 PQRS recibidas, 41 se atendieron dentro de los términos de Ley y 19 después de los 15 días, 3 se encuentran pendientes de atención.

En el ARO 3 Buga, de las 21 PQRS recibidas, 12 se respondieron dentro de los términos de ley, mientras que 5 fueron respondidos por fuera de los términos y 4 están pendientes de atención.

En el ARO 4 Cali de las 31 PQRS recibidas, 21 fueron cerradas antes de los 15 días y 9 después de los 15 días, 1 está pendiente de atención.

En el ARO 5 Palmira de las 27 PQR recibidas, 7 fueron cerradas antes de los 15 días y 11 después de los 15 días, 9 están pendientes de atención.

En la Sede Principal de las 52 PQRS recibidas, 44 se cerraron antes de los 15 días y 3 después de los 15 días, 5 se encuentran pendientes de atención dentro de los tiempos establecidos.

QUINTO COMPONENTE

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

La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia, para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Dentro de los procesos de mejora la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca continua la revisión y ajustes necesarios del Programa de Gestión Documental de la entidad, en el cual se establecen los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

Se creo el registro de activos de información para publicarlo en la página web de la institución, de conformidad con lo requerido en la ley 1712 del año 2014, y se encuentran publicadas las tablas de retención documental de la entidad.

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

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

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

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

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

Teniendo en cuenta que la estrategia de gobierno en Línea posee un componente denominado “TIC para gobierno abierto” el cual incluye todas las actividades relacionadas a lograr que la Entidad sea más transparente, colaborativa y participativa. La Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca aplica la ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información mediante los siguientes mecanismos:

- Posee la Entidad una página web con la información relevante de el año inmediatamente anterior de la rendición de cuentas además tiene publicado los 2 años anteriores.
- La rendición de cuentas del año anterior (2017), se puede descargar de la página web de la entidad www.uesvalle.gov.co y solicitar el video de presentación de la misma.
- La rendición de cuentas se realizó el 31 de marzo RENDICION DE CUENTAS con invitación abierta al público en página web y fue transmitida además via streaming enlace el cual estaba en la misma página.

DISPONIBILIDAD DE INFORMACION DE DATOS ABIERTOS

La Entidad cuenta con la información pública en la página web organizada y actualizada sobre todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad, sin restricciones de edad sexo o religión y esta totalmente gratuita. Entre algunos ítems tenemos: los planes de desarrollo, acción, anticorrupción, adquisiciones, de seguridad vial entre otros totalmente actualizados, informes de gestión, información financiera y contable.

En cuanto a al contratación llevada a cabo por la entidad toda se encuentra publicada en el secop y en la pagina de la entidad, mostrando paso a paso el proceso en que estado se encuentra.

Estos entre muchos otros temas reflejan el cumplimiento de la política de transparencia en la Entidad.

ALISTAMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRONICOS y CONSULTA A LA CIUDADANIA.

La entidad cuenta con ventanillas únicas que se atienden personalmente, además se esta avanzando en la atención virtual contando con un formulario de quejas y reclamos en la pagina web y un formulario de denuncias de actos de corrupción en el mismo medio. Estos invitan a la participación ciudadana para remitir sus pensamientos y requerimientos por medios electrónicos.

SEXTO COMPONENTE

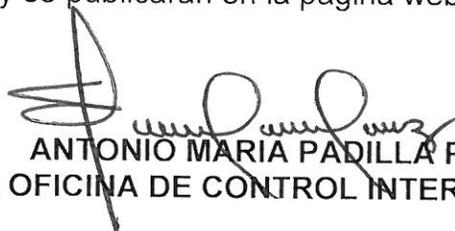
6. Iniciativas Adicionales

Adicional a las anteriores estrategias para combatir la corrupción, la Unidad Ejecutora de Saneamiento, establece la siguiente iniciativa:

Se diseño un folleto en donde intervienen varios componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, como mecanismo para cualquier denuncia o sospecha de corrupción que se pudiese contemplar en la entidad, para la obtención de un beneficio personal o particular y el cual atente contra el cumplimiento de la misión institucional de la entidad.

Recomendaciones y observaciones

- Se recomienda por parte de la oficina de Control Interno de gestión a la alta dirección que los hechos de corrupción sean investigados con la rigurosidad que se requiere y la aplicación de las sanciones pertinentes.
- Una vez se identifique el acto de corrupción, se deberá establecer un Plan de Mejoramiento en el proceso respectivo.
- Las Peticiones, quejas y reclamos (PQRs) que podría observarse actos de corrupción se recomienda ser reportados a la oficina Control Interno Disciplinario.
- se recomienda socializar a todos los funcionarios de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, el código de ética (decálogo de valores)
- La oficina de Control Interno Disciplinario debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las políticas y normas establecidas en la entidad y realizara las investigaciones en caso de incumplimiento a las respuestas de las PQRs y las quejas contra los servidores públicos de la entidad.
- Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,
- durante el año 2017, 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 de gestión, a los servidores públicos, a los ciudadanos; se dejaran por escrito y se publicarán en la página web www.uesvalle.gov.co


ANTONIO MARIA PADILLA PEREZ
ASESOR OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION