

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO
EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.**

SILVANIA (Cundinamarca)

2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS
POR **SILVANIA**

EQUIPO DIRECTIVO

BRIGITTE QUINTERO PLATA

GERENTE GENERAL

DIANA LUCERO CASALLAS SOLER

SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL

GUILLERMO GÓMEZ LESMES

DIRECTOR TÉCNICO



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN

1. OBJETIVOS GENERAL
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
3. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN
4. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
5. **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**
 - 5.1. **PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN**
 - 5.1.1. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN
 - 5.1.2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
 - 5.1.2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
 - 5.1.2.2. VALORACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
 - 5.1.2.3. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
 - 5.1.3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN
 - 5.1.4. MONITOREO Y REVISIÓN
 - 5.1.5. SEGUIMIENTO
 - 5.2. **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**
 - 5.3. **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**
 - 5.4. **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**
 - 5.5. **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS
POR **SILVANIA**

PRESENTACIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P., desarrollo el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo con los lineamientos que la Secretaría de Transparencia, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación han puesto a disposición para que las entidades puedan integrar la planeación de las estrategias de lucha contra la corrupción en una sola herramienta y el ciudadano pueda tener fácil acceso y total conocimiento sobre ellas.

El Plan da cumplimiento al artículo 73 la ley 1474 de 2011: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia”.*

La empresa adopta el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como estrategia de Gestión en el desarrollo de sus actividades y en él se contemplan cada uno de los componentes descritos en la metodología desarrollada por la Secretaría de Transparencia (Decreto Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República Art. 2.1.4.1 :

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS
POR **SILVANIA**

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias orientadas a la prevención, disminución y control de actos de corrupción que se puedan presentar en la empresa, así como mecanismos para mejorar la atención a los usuarios y el acceso a la información pública.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar, valorar y analizar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la empresa.
- Establecer estrategias para la lucha contra la corrupción, evitando que interfieran en el desarrollo eficiente de los procesos de la entidad.
- Establecer controles, mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Consolidar estrategias para la rendición de cuentas ante la ciudadanía.
- Mejorar los mecanismos de Servicios de Atención al usuario.
- Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la empresa generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas.
- Realizar acciones encaminadas a garantizar el acceso a la información pública.
- Atender las principales causas que generan corrupción.



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS
POR **SILVANIA**

-
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
 - Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS
POR **SILVANIA**

3. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

Peculado: "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

Cohecho: Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

Concusión: En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

Soborno es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín subornāre, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

4. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser aplicado por todos los funcionarios de la empresa, la Junta Directiva, contratistas, asesores y demás colaboradores de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.



5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Equipo Directivo de la empresa analizó y elaboró el Mapa de Riesgos de corrupción basado en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en cuanto a Administración del Riesgo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Actualizar las políticas de riesgos	Definición y actualización de las políticas de Riesgos	Gerencia, Subgerente general y Director operativo	7 de febrero de 2017
	1.2 Socialización de las políticas	Políticas de riesgo socializadas	Gerencia	14 de febrero de 2017



	1.3	Ajuste de las políticas de riesgo según observaciones de los grupos de interés	Políticas de riesgo de corrupción ajustadas	Gerencia	15 de febrero de 2017
	1.4	Publicación de las Políticas	Políticas publicadas	Gerencia	16 de febrero de 2017
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar taller para el seguimiento e identificación y valoración de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción identificados y valorados	Gerente, Subgerente general, Director Operativo	7 de Febrero 2017
	2.2	Socialización del Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos socializado	Gerente	16 de febrero de 2017
	2.3	Ajustar el mapa de riesgos según observaciones de los grupos de interés	Mapa de riesgos ajustados	Gerente	17 de febrero de 2017
	2.4	Publicar el Mapa de riesgos de corrupción con los ajustes	Mapa de riesgos publicado	Gerente	17 de febrero de 2017
	2.5	Implementar acciones para minimizar los riesgos de corrupción	Acciones implementadas	Gerente y líderes de los procesos	17 de febrero a 31 de diciembre de 2017.



Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa	Mapa de riesgos publicado permanentemente	Gerente	17 de febrero de 2017
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Identificar, valorar y evaluar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en la empresa, normativos organizacionales o en el contexto.	Riesgos identificados, valorados.	Gerente y líderes del proceso	1 de febrero al 31 de diciembre de 2017
	4.2	Revisar el mapa de riesgos de corrupción, acciones, responsables e indicadores	Mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2017	Gerencia, subgerente Financiera y comercial, Director Operativo y asistente de almacén.	1 de febrero al 31 de diciembre de 2017
	4.3	Medir la eficiencia y eficacia de los controles	Controles revisados	Gerente y responsables de los procesos	1 de febrero al 31 de diciembre de 2017



	4.4	Gestionar y actualizar los riesgos de corrupción evaluando los riesgos emergentes e implementar acciones estipuladas.	Mapa de riesgos actualizado y riesgos actualizados	Gerencia y líderes de los procesos	1 de febrero al 31 de diciembre de 2017
	4.5	Monitorear y revisar los riesgos y acciones establecidas	Acciones implementadas y riesgos revisados	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	1 de febrero al 31 de diciembre de 2017
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Revisar las causas y la efectividad de los controles.	Informe cuatrimestral	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	1 de febrero al 31 de diciembre de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS POR SILVANIA

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2017

ÁREA:		OPERATIVA											
PROCESO/PROCEDIMIENTO		PRESTAR SERVICIO DE ACUEDUCTO.											
OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO		Prestar el servicios de Acueducto, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la empresa y la normatividad vigente, de manera eficiente, continua											
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN											
RIESGO		ANÁLISIS DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO									
		RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL						
		Probabilidad	Impacto							Zona de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo
		CONTROLES											
Utilizar las herramientas, medios de transporte y maquinaria con fines de uso personal o indebido para provecho particular.		4	20	EXTREMA	Supervisión manual, aplicación del reglamento interno de la empresa. Realizar el control mediante la planilla y planeación de rutas.			2	20	ALTA	Durante el año	Aplicación de los valores y principios contenidos en el Código de ética de la empresa. Aplicación de los controles del área de almacén. Aplicación del Reglamento Interno de trabajo. Seguimiento al control de planillas	Registro de reuniones
MONITOREO Y REVISIÓN													
N°	ACCIONES REALIZADAS					RESPONSABLE			FECHA:				
						Gerente, Director Técnico, supervisor Operativo y Auxiliar Administrativo - Almacén			INDICADOR N° de quejas, demandas, sanciones por incumplimiento				



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS POR SILVANIA

			actos de corrupción
--	--	--	---------------------

ÁREA:	ADMINISTRATIVA
PROCESO/PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DOCUMENTAL Y DE INFORMACIÓN
OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO	Realizar la gestión de documentos y de información de la empresa de acuerdo con los lineamientos normativos y procedimientos establecidos.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN								
RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO						
	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		
	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones Preventivas	Registro
Utilizar información privilegiada de la empresa para provecho personal o dañar la imagen de la misma.	2	20	EXTREMA	Están designados los responsables de la información y manejo de la documentación. Se realiza control por parte de la Gerencia y Jefes de área. Aplicación del Manual de Procedimientos de Gestión Documental, Archivo y correspondencia. Llamados de atención a los funcionarios y memorandos.	2	5	BAJA	Durante el año	Socialización del Manual de Procedimientos de Gestión Documental a todos los funcionarios, Capacitación, aplicación del Código de Ética. Seguimiento a los controles	Registro de reuniones
MONITOREO Y REVISIÓN										FECHA:
N°	ACCIONES REALIZADAS						RESPONSABLE			INDICADOR



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS POR SILVANIA

		Gerencia, Asistente de Gerencia	Nº de Sanciones o memorandos por divulgación de información privilegiada.
--	--	---------------------------------	---

ÁREA:		ADMINISTRATIVA								
PROCESO/PROCEDIMIENTO		TESORERÍA								
OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO		Realizar los pagos a los contratistas.								
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN								
RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO						
	RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			
	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones Preventivas	Registro	
Realizar el pago a los contratistas sin la debida documentación o con documentos falsos (plagio en documento)	2	20	EXTREMA	Revisar documentos y verificar su autenticidad. Manual de contratación. No se realiza el pago hasta no presentar la totalidad de documentos	2	5	BAJA	Durante el año	Concientizar a los contratistas de la importancia de tener los documentos al día. Continuar con el control de documentación.	Registro de reuniones
MONITOREO Y REVISIÓN										
Nº	ACCIONES REALIZADAS				RESPONSABLE				FECHA:	
									INDICADOR	



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS POR SILVANIA

		Director Jurídico Administrativo	Expedientes con documentación completa
--	--	----------------------------------	--

ÁREA:		ADMINISTRATIVA								
PROCESO/PROCEDIMIENTO		ALMACÉN								
OBJETIVO DEL PROCESO/PROCEDIMIENTO		Atender los distintos daños presentados oportunamente con los elementos y herramientas necesarias								
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN								
RIESGO	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO						
	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL		ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			
	Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de Riesgo	Periodo de ejecución	Acciones Preventivas	Registro
Entregar materiales sin orden respectiva y sin la autorización del responsable del área operativa. Perdida de material y utilización de este para beneficio personal.	5	10	ALTA	Ordenes de trabajo firmadas por los responsables del área	5	5	MODERADA	Durante El año	Mayor control al cumplimiento y diligenciamiento de los documentos, ordenes de trabajo y salidas de material. Sensibilización sobre actos de corrupción y código de ética	Registro de reuniones Ordenes de trabajo firmadas



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS
POR **SILVANIA**

MONITOREO Y REVISIÓN			FECHA:
N°	ACCIONES REALIZADAS	RESPONSABLE	INDICADOR
		Director técnico y Asistente administrativo - almacén	Ordenes de trabajos firmados. N° de devoluciones



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P. - NIT:900342704-9

JUNTOS
POR **SILVANIA**

5.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. viene desarrollando estrategias para disminuir los trámites ante la oficina de Atención al usuario, realizando de manera eficiente, veraz y oportuna la atención de Peticiones o solicitudes que se presentan ante ésta.

La empresa tiene como política que si ya existen documentos o registros del usuario dentro de la empresa se prohíbe su nueva solicitud.



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

Los requisitos para la realización de trámites ante la empresa están descritos en la página web www.empusilvania.com.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.2 COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Nº	Nombre del trámite o proceso	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano/entidad	Tipo racionalización	Acciones	Dependencia responsable	Fecha inicial	Fecha final
1	Facturación y recaudo	Toma de lecturas en el sitio, entrada de lecturas manualmente al sistema y entrega de lecturas puerta a puerta	Mediante la utilización del software y equipos tecnológicos realizar la facturación en sitio para los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo.	Reducción del tiempo utilizado para toma de lecturas, ingreso, validación de lecturas, entrega de facturación al usuario y optimización del proceso en general.	Tecnológico	Gestionar la compra del software y equipos tecnológicos e implementación del sistema, rediseño de procedimientos y controles.	Gerencia	1 de Junio de 2017	31 de dic de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

5.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.3 COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente I Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Presentación de informes de gestión ante la ciudadanía en general a través de Audiencias Públicas en compañía de la Alcaldía Municipal, del Hospital Ismael Silva, y el IMDRES, en diferentes partes del municipio.	Informes presentados ante la ciudadanía	Gerente.	Diciembre de 2017
	1.2 Publicación y permanente actualización en la página web de la información de la empresa relacionada con sus resultados y gestión y	Información actualizada en la página web.	Gerencia	Enero a diciembre de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

		el seguimiento al Plan Anticorrupción	Informes seguimiento al Plan Anticorrupción		
	1.3	Publicación anual de rendición de cuentas de Empusilvania en el periódico Nuevo Milenio perteneciente al Municipio de Silvania.	Publicación en el periódico municipal	Gerencia	31 de marzo de 2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participación en eventos junto con la Alcaldía Municipal.	Dialogo directo con la ciudadanía	Gerente, Subgerente financiero y comercial general, Director Operativo, funcionarios.	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
	2.2	Responder a inquietudes a través de las redes sociales y el link de contacto en la página web	Inquietudes resueltas e información suministrada	Gerente, Auxiliar Peticiones quejas y recursos, Ingeniero de sistemas.	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la	3.1	Divulgar e incluir las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y	Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados.	Gerente, líderes de los procesos	1 de enero de 2017 a 31 de



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

rendición y petición de cuentas		grupos de interés a los planes de mejoramiento y plan anticorrupción			diciembre de 2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar las participaciones en eventos y audiencias públicas.	Evaluaciones	Gerente y líderes del proceso	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
	4.2	Evaluación de chats realizados	1 Evaluación realizada	Asistente administrativo oficina de Peticiones, quejas y recursos	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

5.4. CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como política de operación respecto a la Atención al usuario La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. tiene establecido que todo usuario o suscriptor debe recibir la información de manera oportuna, clara y completa, ser atendido de manera amable, respetuosa y en un tono de voz moderado. Se afianzará la cultura del servicio al usuario mediante acciones de capacitación para desarrollar habilidades y competencias de los funcionarios en esta área.

Se dará prioridad a la atención a madres embarazadas, madres con niños en brazos, ancianos y discapacitados de acuerdo a la normatividad vigente, relacionada con población vulnerable y atención en entidades estatales.

La empresa podrá exigir en forma general, que ciertas solicitudes se presenten por escrito, para tales casos deberá elaborar y suministrar formularios o formatos preestablecidos de forma gratuita para que el suscriptor o usuario diligencie y realice la respectiva radicación.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. cuenta con un buzón de sugerencias en la oficina de atención al usuario. Está disponible para que todo usuario o suscriptor realice su petición, queja, sugerencia, etc., en cualquier momento dentro del horario de funcionamiento de la empresa.



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento o estratégico	1.1 Fortalecer la oficina de Atención de peticiones, quejas y recursos con capacitaciones y talleres	Personal capacitado	Gerente y Asistente Administrativo de la oficina de peticiones quejas y recursos	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
	1.2 Mantener buena comunicación entre funcionarios y entre estos y los ciudadanos y grupos de interés.	Mejora en las comunicaciones	Gerencia y funcionarios de la empresa y grupos de interés.	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mantener actualizada la página web y utilizar las redes sociales como mecanismo para informar	Usuarios informados por medio de redes sociales y página web.	Gerente, Ingeniero de soporte en sistemas.	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

		día a día los eventos, planes, proyectos y actividades que realiza la empresa.			
	2.2	Fortalecer los medios de comunicación telefónicos, con equipos de última tecnología para la atención oportuna de los servicios, daños presentados y comunicación eficiente entre funcionarios.	Prestación del servicio oportunamente, comunicación eficiente.	Gerente.	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones en servicio al usuario	Personal capacitado	Empresas o entidades especialistas en el área.	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar e implementar el Manual de peticiones, quejas y recursos.	Manual de PQR adoptado e implementado	Gerente y líderes del proceso	1 de febrero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar, analizar, y retroalimentar la encuesta de satisfacción del usuario	Informe trimestral	Asistente Administrativo de la oficina de atención al usuario, ingeniero de Sistemas	Junio, septiembre y diciembre de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SYLVANIA**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

5.5 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente /procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar seguimiento a la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente	Seguimiento realizado	Gerente	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
	1.2	Actualizar la información correspondiente y según la normatividad en la página web y registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información.	Información actualizada en el enlace de transparencia y acceso a la información de Empusilvania	Ingeniero de soporte en sistemas.	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
Subcomponente 2	2.1	Describir los trámites que se realizan ante la oficina de atención al usuario y	Publicación de los trámites	Ingeniero de soporte en sistemas.	Marzo de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

Lineamientos de Transparencia Pasiva		publicarlos en la página web de la empresa			
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración de las tablas de Retención de acuerdo con el modelo de operación	Tablas de retención actualizadas	Asistente administrativo - archivo	Mayo a diciembre de 2016
	3.2	Realizar instrumentos archivísticos	instrumentos archivísticos elaborados	Asistente administrativo - archivo, asistente de Gerencia	1 de enero de 2017 a 31 de diciembre de 2017
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Evaluar si es necesario adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Evaluación realizada	Asistente administrativo e Ingeniero soporte técnico	Junio de 2017
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar el informe de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas, tiempo de respuesta a cada solicitud	Informe realizado	Asistente Administrativo de la oficina de atención al usuario.	Diciembre de 2017



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

**JUNTOS
POR
SILVANIA**

		y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.			
--	--	--	--	--	--



Empusilvania

Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo
de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9

JUNTOS 
POR SILVANIA