



Empusilvania

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

JUNTOS
POR **SILVANIA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2019**

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

SILVANIA (Cundinamarca)

Febrero, 2019



| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

EQUIPO DIRECTIVO

BRIGITTE QUINTERO PLATA

GERENTE GENERAL

DIANA LUCERO CASALLAS SOLER

SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL

GUILLERMO GÓMEZ LESMES

DIRECTOR TÉCNICO

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| PRESENTACIÓN..... | 4 |
| 1. OBJETIVO GENERAL | 6 |
| 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 6 |
| 3. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN | 7 |
| 4. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8 |
| 5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 9 |
| 5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN | 9 |
| 5.1.1. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN | 9 |
| 5.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2019 | 18 |
| 5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 21 |
| 5.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 22 |
| 5.4. CUARTO: COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 24 |
| 5.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN..... | 27 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

PRESENTACIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania 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 :

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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

- Establecer estrategias para la lucha contra la corrupción, evitando que interfieran en el desarrollo eficiente de los procesos de la empresa.
- 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.
- Identificar, valorar y analizar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la empresa.
- 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.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

- Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.

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.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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 DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

5.1.1.1. OBJETIVO


Controlar todos aquellos riesgos que pueden impedir el cumplimiento de los Objetivos institucionales y de los procesos, mediante una efectiva administración de los mismos, como herramienta de gestión que responda a las tendencias organizacionales actuales, con la participación de los funcionarios de la empresa responsables de identificar, analizar y establecer acciones para su prevención.

5.1.1.2. ALCANCE

Abarca todos los procesos de las áreas que conforman la empresa.

5.1.1.3. NIVEL DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO:

Para los riesgos de Corrupción es inaceptable.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

5.1.1.4. NIVELES PARA CALIFICAR EL IMPACTO:

Para realizar medición del impacto de los riesgos de corrupción se debe valorar realizando el siguiente cuestionario, que lo ubicara en uno de los tres niveles:

Medio

Mayor


Catastrófico

Nota importante: Si la respuesta a la pregunta 16 es afirmativa, el riesgo se considera catastrófico.

| N° | PREGUNTA SI EL RIESGO DE CORRUPCIÓN SE MATERIALIZA PODRÍA.... | RESPUESTA | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|
| | | SI | NO |
| 1 | ¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso? | | |
| 2 | ¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia? | | |
| 3 | ¿Afectar el cumplimiento de misión de la entidad? | | |
| 4 | ¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la entidad? | | |
| 5 | ¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación? | | |
| 6 | ¿Generar pérdida de recursos económicos? | | |
| 7 | ¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios? | | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 8 | ¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien, servicios o recursos públicos? | | |
| 9 | ¿Generar pérdida de información de la entidad? | | |
| 10 | ¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía u otro ente? | | |
| 11 | ¿Dar lugar a procesos sancionatorios? | | |
| 12 | ¿Dar lugar a procesos disciplinarios? | | |
| 13 | ¿Dar lugar a procesos fiscales? | | |
| 14 | ¿Dar lugar a procesos penales? | | |
| 15 | ¿Generar pérdida de credibilidad del sector? | | |
| 16 | ¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas? | | |
| 17 | ¿Afectar la imagen regional? | | |
| 18 | ¿Afectar la imagen nacional? | | |
| 19 | ¿Generar daño ambiental? | | |
| Responder afirmativamente de UNA a CINCO pregunta(s) genera un impacto moderado . Responder afirmativamente de SEIS a ONCE preguntas genera un impacto mayor . Responder afirmativamente de DOCE a DIECINUEVE preguntas genera un impacto catastrófico . | | | |
| MODERADO | Genera medianas consecuencias sobre la entidad | | |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| | | | |
|--------------|--------------------------------------------------|--|--|
| MAYOR | Genera altas consecuencias sobre la entidad. | | |
| CATASTRÓFICO | Genera consecuencias desastrosas para la entidad | | |

Fuente: Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

5.1.1.5. ESTRATEGIAS

➤ *ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO*

Revisión y actualización del mapa de riesgos una vez al año o en los eventos que sea importante su análisis y actualización.

➤ *ESTRATEGIAS A CORTO Y MEDIANO PLAZO*

- ❖ Desarrollar y aplicar las acciones registradas en el mapa de riesgos, realizar su ejecución, seguimiento y evaluación.
- ❖ Exigir el estricto cumplimiento de los fines, normas y objetivos institucionales a todos los funcionarios de la Empresa.
- ❖ Se deberá hacer una revisión y actualización de Riesgos en los siguientes casos:
 1. Cada vez que se presente un cambio en la normatividad.
 2. Cuando la Empresa asuma nuevas funciones.
 3. En el momento en que se realice cambio de administración.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

Para el cumplimiento de estas estrategias se debe:

- ❖ Hacer uso eficiente y eficaz de los recursos.
- ❖ Desarrollar mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos para la minimización de riesgos.
- ❖ Definir estrategias de comunicación y divulgación de la administración del riesgo en la Empresa.
- ❖ Capacitar y realizar acompañamiento para el desarrollo del enfoque de administración del riesgo en las actividades diarias.

5.1.1.6. ACCIONES DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO A DESARROLLAR

- Se realizará la revisión de los controles aplicados a los riesgos, por lo menos una vez al año.
- Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
- Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |


aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.

- Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido.

5.1.1.7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN


El monitoreo debe estar a cargo de:

- El Gerente
- Los responsable de los procesos
- La oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- Comité de Coordinación de Control Interno


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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.


| 5.1 COMPONENTE 1: 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 | Realizar la revisión y actualizar de las políticas de riesgos | Políticas revisadas y actualizadas | Gerencia, Subgerente general y Director operativo | 29 de marzo de 2019 |
| | 1.2 | Socializar las políticas de administración del riesgo con los funcionarios de la empresa. | Políticas de riesgo socializadas | Gerencia | 29 de marzo de 2019 |
| | 1.3 | Ajuste de las políticas de riesgo según observaciones de los grupos de interés | Políticas de riesgo de corrupción ajustadas | Gerencia | 1 de abril de 2019 |
| | 1.4 | Publicar las Políticas de Administración del riesgo en la página web de la empresa. | Políticas publicadas | Gerencia | 1 de abril de 2019 |
| Subcomponente /proceso 2 | 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, | 29 de marzo de 2019 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| Subcomponente/ procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|--------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Director Operativo | | |
| | 2.2 | Socialización del Mapa de riesgos de corrupción | Mapa de riesgos socializado | Gerente | 29 de marzo de 2019 |
| | 2.3 | Ajustar el mapa de riesgos según observaciones de los grupos de interés | Mapa de riesgos ajustados | Gerente | 1 de abril de 2019 |
| | 2.4 | Publicar el Mapa de riesgos de corrupción con los ajustes | Mapa de riesgos publicado | Gerente | 1 de abril de 2019 |
| | 2.5 | Implementar acciones para minimizar los riesgos de corrupción | Acciones implementadas | Gerente y líderes de los procesos | Enero a diciembre de 2019. |
| 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 | 1 de abril a diciembre de 2019 |
| 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 | febrero al 31 de diciembre de 2019 |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| Subcomponente/ procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|---------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| | 4.2 | 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 | Febrero a diciembre de 2019 |
| | 4.3 | Monitorear y revisar los riesgos y acciones establecidas | Acciones implementadas y riesgos revisados | Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces. | Mayo, septiembre y diciembre de 2019 |
| 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. | Enero a diciembre de 2019 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

5.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2019

| N° | RIESGO | CLASIFICACIÓN | CAUSAS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO RESIDUAL | OPCIÓN DE MANEJO | ACTIVIDAD DE CONTROL | SOPORTE | RESPONSABLE | TIEMPO | INDICADOR |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|-----------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Utilizar las herramientas, medios de transporte y maquinaria con fines de uso personal o indebido para provecho particular. | CORRUPCIÓN | Falta de apropiación de los valores éticos. Falta de aplicación de sanciones y llamados de atención No aplicación de controles y seguimiento en las entregas No establecimiento de procedimientos claros para el manejo del almacén Elementos devolutivos sin seguridad Falta de planeación por no entrega a tiempo de las solicitudes de material | 2 | 1 | BAJO | EVITAR | Aplicación del código de Integridad Aplicación del Reglamento Interno de trabajo y políticas de Gestión de Talento Humano Llevar planillas de entrada y salida de almacén Establecer el Manual de Inventarios. Poner bajo llave los elementos de devolutivos a cargo de los funcionarios. Entregar órdenes de trabajo de 4:00 p.m. a 5:00 en la oficina de PQR. | Registro de actividades para fortalecer los valores éticos en la empresa. Memorandos Llamados de atención, sanciones. Órdenes de salida y entrada de almacén. Manual de inventario adoptado. Ordenes de trabajo. | Gerente, Auxiliar de Almacén, operarios. | DURANTE EL AÑO | EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD: N° de sanciones. |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| N° | RIESGO | CLASIFICACIÓN | CAUSAS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO RESIDUAL | OPCIÓN DE MANEJO | ACTIVIDAD DE CONTROL | SOPORTE | RESPONSABLE | TIEMPO | INDICADOR |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-----------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Utilizar información privilegiada de la empresa para provecho personal o dañar la imagen de la misma. | CORRUPCIÓN | Falta de conocimiento en Gestión Documental No aplicación de valores éticos Baja motivación y sentido de pertenencia. | 2 | MODERADO | MODERADO | REDUCIR | Capacitación en Gestión documental y tablas de retención documental Socialización del Código de Integridad Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos. | Planilla de asistencia Presentación y planilla de asistencia Registro fotográfico y descripción de actividades | Gerente | Durante el año | EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD: Efectividad del plan de Bienestar mediante encuestas. # Denuncias presentadas por estos actos |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| N° | RIESGO | CLASIFICACIÓN | CAUSAS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO RESIDUAL | OPCIÓN DE MANEJO | ACTIVIDAD DE CONTROL | SOPORTE | RESPONSABLE | TIEMPO | INDICADOR |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|-----------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Realizar el pago a los contratistas sin la debida documentación o con documentos falsos (plagio en documento) | CORRUPCIÓN | <p>Desconocimiento de la norma de contratación y Código de Integridad.</p> <p>Falta de seguimiento y control a los documentos</p> <p>Falta de revisión a los pagos que hacen los contratistas a la EPS, Pensión y demás.</p> | 2 | moderado | Moderado | Evitar | <p>Socialización de la norma y del Código de Integridad</p> <p>Seguimiento y control a los documentos</p> <p>Solicitar Paz y salvo o certificación de pago, revisar en las plataformas de pago y de las empresas</p> | <p>Planilla de asistencia</p> <p>Lista de Chequeo</p> <p>Planillas con pagos al día</p> | Gerente, Subgerente financiera y comercial y Asistente de Gerencia. | Durante el año. | <p>EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100</p> <p>EFFECTIVIDAD: Expedientes contractuales con los documentos completos y pagos al día.</p> |


| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|-------------|
| Nº | Nombre del trámite o proceso | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano/ empresa | Tipo racionalización | Acciones | Dependencia responsable | Fecha inicial | Fecha final |
| 1 | Identificación de pagos realizados por los usuarios | El usuario realiza el pago de las facturas por medio de transferencia y envía el comprobante de pago. | Solicitud por parte del banco de la referencia, cuenta interna o n° de Factura cuando se realice por medio de transferencia el pago de las facturas | Para el usuario porque asegura que el pago sea adjudicado a su cuenta y a la empresa | Administrativo | Solicitar al banco que en las transferencias o consignaciones exija al usuario una referencia (cuenta interno o N° factura) | Gerencia | Junio de 2019 | agosto 2019 |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

5.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

| Subcomponente /procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Subcomponente 1 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. | Durante el año y según programa de Alcaldía |
| | 1.2 | Publicación y permanente actualización en la página web de la información de la empresa relacionada con sus resultados y gestión y el seguimiento al Plan Anticorrupción | Información actualizada en la página web. Informes seguimiento al Plan Anticorrupción | Gerencia, Ingeniero de Sistemas | Enero a diciembre de 2019 |
| 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 | Durante el año 2019 |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| Subcomponente /procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| | | | Operativo, funcionarios. | |
| | 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. | Enero a diciembre de 2019 |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 Divulgar e incluir las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y grupos de interés a los planes de mejoramiento y plan anticorrupción | Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados. | Gerente, líderes de los procesos | Enero a diciembre de 2019 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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 Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| Subcomponente /procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 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. | Enero a diciembre de 2019 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Mantener actualizada la página web y utilizar las redes sociales como mecanismo para informar día a día los eventos, planes, proyectos y actividades que realiza la empresa. | Usuarios informados por medio de redes sociales y página web. | Gerente, Ingeniero de soporte en sistemas. | Enero a diciembre de 2019 |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 Realizar capacitaciones en servicio al usuario | Personal capacitado | Empresas o entidades especialistas en el área. | Durante el año. |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Actualizar e implementar el Manual de peticiones, quejas y recursos. | Manual de PQR actualizado | Gerente y líderes del proceso | Marzo de 2019 |
| 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 2019 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

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 | Asesor Control Interno | Enero a diciembre de 2019 |
| | 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. | Enero a diciembre de 2019 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| Subcomponente/ procesos | Nº | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Describir los trámites que se realizan ante la oficina de atención al usuario y publicarlos en la página web de la empresa | Publicación de los trámites | Ingeniero de soporte en sistemas. | Marzo de 2019 |
| Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Aprobación y aplicación de las tablas de Retención de acuerdo con el modelo de operación | Tablas de retención actualizadas | Gerente y Asistente administrativo - archivo | Mayo a diciembre de 2019 |
| | 3.2 | Realizar instrumentos archivísticos | instrumentos archivísticos elaborados | Asistente administrativo – archivo, asistente de Gerencia | Febrero a diciembre de 2019 |
| 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 | Julio de 2019 |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| 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 y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. | Informe realizado. | Asistente Administrativo de la oficina de atención al usuario. | Diciembre de 2019 |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------|

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2019 | Vigente desde 15/02/19 |

Gestión documental

Revisó y aprobó: Gerente EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Elaboró: Líderes de procesos y Asesor de Control Interno EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Versión 2.0

Febrero de 2019