

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



Empusilvania

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

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

VIGENCIA 2022

Silvania (Cundinamarca), Enero 24 de 2022



 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022 DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA, EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

SANDRA MILENA RODRÍGUEZ

GERENTE GENERAL

DIANA LUCERO CASALLAS

SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL

DANI JAVIER LEÓN SUAREZ

DIRECTOR OPERATIVO

Elaborado por:

SANDRA MILENA RODRÍGUEZ

GERENTE GENERAL

DIANA LUCERO CASALLAS

SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL

Versión 1.0

Silvania, enero de 2022

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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	7
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	8
5.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2022	10
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
5.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	14
5.4. CUARTO: COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
5.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
5.6. COMPONENTE 6. INICIATIVA ADICIONALES	20

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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.
- 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	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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.

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ENTREGABLE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Subcomponente/ Proceso 1 Políticas de Administración de Riesgos	Políticas de Riesgos actualizadas	Revisión y Ajuste de las Políticas de Administración de riesgos	Gerente y Directores de área	01/02/2022	28/02/2022
	Políticas Publicadas	Realizar la publicación de las Políticas en la página web	Área de Sistemas e información	15/02/2022	4/03/2022
Subcomponente/ Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de Corrupción	Realizar talleres para la identificación y valoración de los Riesgos de corrupción, establecer acciones de control. Validar riesgos de corrupción, y actualizar los controles que sean requeridos	Líderes de los procesos, Control Interno	15/02/2022	15/04/2022
	Mapa de aseguramiento actualizado e implementado	Socializarlo, efectuar acompañamiento a la implementación, fortalecimiento a la segunda línea.	Control Interno	15/02/2022	30/06/2022

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

Subcomponente/ Proceso 3 Consulta y divulgación	Mapa de riesgos publicado permanentemente y actualizado	Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa. Actualizarlo según cambios que se generen.	Área de Sistemas e información.	15/02/2022	20/12/2022
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión	Informe de seguimiento de MA	Efectuar revisión a las Funciones de Aseguramiento o actividades de control establecidas en el Mapa de Aseguramiento, para verificación de la confiabilidad de la Segunda Línea de Defensa.	Control Interno	01/07/2022	31/12/2022
	Informe sobre riesgos de corrupción materializados	Reportar acciones ante la materialización de los riesgos	Gerencia y líderes de los procesos – Control interno	1/02/2022	31/12/2022
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	Informe cuatrimestral – seguimientos al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Revisar las causas y la efectividad de los controles.	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	30/04/2022	31/12/2022

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

5.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2022

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 Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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
3	Realizar el pago a los contratistas sin la debida documentación o con documentos falsos (plagio en)	CORRUPCIÓN	Desconocimiento de la norma de contratación y Código de Integridad.	2	moderado	Moderado	Evitar	Socialización de la norma y del Código de Integridad	Planilla de asistencia	Gerente, Subgerente	Durante el año.	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
			Falta de seguimiento y control a los documentos					Seguimiento y control a los documentos	Lista de Chequeo			cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD: Expedientes contractuales con los documentos completos y pagos al día.
			Falta de revisión a los pagos que hacen los contratistas a la EPS, Pensión y demás.					Solicitar Paz y salvo o certificación de pago, revisar en las plataformas de pago y de las empresas	Planillas con pagos al día			

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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.

N°	Acción a seguir 2022	Definición del procedimiento o tramite	Entregable /Producto	Ruta de Trabajo / Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Final	Beneficio para la empresa/ciudadano	Responsable
1	Descripción de los procedimientos y requisitos para la solicitud de los servicios públicos que presta EMPUSILVANIA	Realizar la publicación en la página web de los procedimientos, formatos y requisitos para la solicitud de servicios públicos, cambio de medidor, cambio de datos y los demás tramites que se presenten ante la oficina de atención al público.	Trámites en línea.	Realizar la descripción de los trámites que solicitan los suscriptores y usuarios ante la oficina de atención al usuario de Empusilvania. Revisar y aprobar. Publicar en la página web institucional.	1/02/2022	31/05/2022	Beneficio para el ciudadano: se reducen los tiempos en la realización de consultas y algunos trámites. Reduce desplazamientos al tener la posibilidad de hacerlo a través de un canal virtual. Tiene asesoría inmediata. Para la empresa: Reduce las quejas, aumenta la satisfacción de los usuarios y reduce el tiempo de los procedimientos.	Gerente, Técnico en facturación, Auxiliar PQR, Ingeniero de apoyo en sistemas de información y publicación de información.

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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 2022
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.	Durante el año 2022
	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,	Enero a diciembre de 2022

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
			Ingeniero de sistemas.	
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 2022

 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 2022	Vigente desde 01/02/22

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 y de chat en línea en la página web institucional. 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	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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. Socialización del direccionamiento estratégico de la empresa.	Mejora en las comunicaciones. Apropiación de conceptos como Misión, visión y valores institucionales.	Gerencia, Asesor Control Interno.	Enero a diciembre de 2022
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 2022
	2.2	Crear un link en la página web para que los usuarios puedan enviar peticiones, quejas a la empresa.	Pqr enviadas desde la página web de la empresa.	Gerente, Ingeniero de soporte en sistemas	Abril de 2022
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones en servicio al usuario	Personal capacitado	Empresas o entidades especialistas en el área.	Durante el año.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Mantener actualizado el normograma de la empresa.	Normograma actualizado	Gerente y líderes del proceso	Durante el año 2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar, analizar, y retroalimentar la encuesta de satisfacción del usuario	Informe semestral	Asistente Adm. de la oficina de atención al usuario, ingeniero de Sistemas	Junio y diciembre de 2022

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

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

SUBCOMPONENTE E/ 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	Febrero, mayo, septiembre y diciembre de 2022
	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	Responsables del suministro de información, Ingeniero de soporte en sistemas.	Enero a diciembre de 2022
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.	Abril de 2022
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de	3.1 Aprobación y aplicación de las tablas de Retención de acuerdo	Tablas de retención actualizadas	Gerente y Asistente administrativo - archivo	Mayo a diciembre de 2022

 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: 1.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2022	Vigente desde 1/02/22

Gestión de la Información		con el modelo de operación			
	3.2	Realizar instrumentos archivísticos	instrumentos archivísticos elaborados	Asistente administrativo – archivo, asistente de Gerencia	Febrero a diciembre de 2022
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	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 2022

 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 2022	Vigente desde 1/02/22

5.6. COMPONENTE 6. INICIATIVA ADICIONALES

ITEM	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Realizar actividades para fortalecer valores en los funcionarios. Código de Integridad.	Actividades de integridad realizadas	Dirección Administrativa y financiera	Durante el año

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 1.0

Enero de 2022