



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 2023

Silvania (Cundinamarca), Enero 27 de 2023



| | | |
|--|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023 | Vigente desde 1/02/22 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023 DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA, EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

JOSÉ CAMILO CASTRO RUIZ

GERENTE GENERAL

DIANA LUCERO CASALLAS

SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL

DANY JAVIER LEÓN SUAREZ

DIRECTOR OPERATIVO

Elaborado por:

Líderes de Procesos

Asesoría de Control Interno

Versión 1.0

Silvania, enero de 2023

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023 | 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 | 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 2023 | 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..... | 19 |
| 5.6. COMPONENTE 6. INICIATIVA ADICIONALES | 21 |

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023 | 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

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023 | Vigente desde 1/02/22 |

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**

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023 | 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 Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023 | 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 Silvania 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 2023 | 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 de las Políticas de Administración de riesgos | Gerente y Directores de área | 01/02/2023 | 28/02/2023 |
| | Políticas Publicadas | Realizar la publicación de las Políticas en la página web | Área de Sistemas e información | 15/02/2023 | 4/03/2023 |
| 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 | 15/02/2023 | 15/04/2023 |
| | Mapa de aseguramiento actualizado e implementado | Socializarlo, efectuar acompañamiento a la implementación, fortalecimiento a la segunda línea. | Control Interno | 15/02/2023 | 30/06/2023 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2023 | 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. | 15/02/2023 | 20/12/2023 |
| 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 | 01/07/2023 | 31/12/2023 |
| | Informe sobre riesgos de corrupción materializados | Reportar acciones ante la materialización de los riesgos | Gerencia y líderes de los procesos – Control interno | 1/02/2023 | 31/12/2023 |
| 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. | 1/02/2023 | 31/12/2023 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2023 | Vigente desde 1/02/22 |

5.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2023

| 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: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023 | 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 2023 | 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 2023 | 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 2023 | Definición del procedimiento o tramite | Entregable /Producto | Ruta de Trabajo / Actividad | Fecha de Inicio | Fecha Final | Beneficio para la empresa/ciudadano | Responsable |
|----|---|---|----------------------|--|-----------------|-------------|---|--|
| 1 | Radicación de PQR mediante la página web institucional EMPUSILVANIA | Realizar la radicación de documentos para interponer una petición ante Empusilvania | Trámites en línea. | Abrir el link en la página web para que se pueda radicar una PQR | 1/03/2023 | 31/05/2023 | Beneficio para el ciudadano: se reducen los tiempos en la realización de PQR. Reduce desplazamientos al tener la posibilidad de hacerlo a través de un canal virtual. | 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 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 2023 | 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 2023 |
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Participación en eventos junto con la Alcaldía Municipal y publicación permanente en redes sociales sobre los fallos en las redes de acueducto y alcantarillado, programas y proyectos. | Dialogo directo con la ciudadanía | Gerente, Subgerente financiero y comercial general, Director Operativo, funcionarios. | Durante el año 2023 |
| | 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 2023 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2023 | 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 2023 |

| | | |
|---|---|------------------------|
|  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 2023 | 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 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 2023 | 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. | Funcionarios con competencias para la atención al cliente y comunicación efectiva. | Gerente | Enero a diciembre de 2023 |
| 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 2023 |
| | 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 | Enero de 2023 |
| 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, publicado en la página web institucional. | Normograma actualizado. | Gerente y líderes del proceso | Febrero de 2023 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2023 | Vigente desde 1/02/22 |

| | | | | | |
|---|-----|---|-------------------|--|---------------------------|
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Aplicar, analizar, y retroalimentar la encuesta de satisfacción del usuario, dar respuesta a inquietudes en redes sociales. | Informe semestral | Asistente Administrativo de la oficina de atención al usuario, ingeniero de Sistemas | Junio y diciembre de 2023 |
|---|-----|---|-------------------|--|---------------------------|

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2023 | 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 2023 |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 Brindar respuestas a la solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015 | Solicitudes respondidas según directrices del decreto 1081 de 2015 | Responsables del suministro de información, Ingeniero de soporte en sistemas. | Enero a diciembre de 2023 |
| 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 2023 |
| | 3.2 Realizar instrumentos archivísticos | instrumentos archivísticos elaborados | Asistente administrativo – archivo, asistente de Gerencia | Febrero a diciembre de 2023 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2023 | Vigente desde 1/02/22 |

| | | | | | |
|--|-----|---|--------------------|--|--------------------------------------|
| 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. | Mayo, septiembre y Diciembre de 2023 |
|--|-----|---|--------------------|--|--------------------------------------|

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2023 | 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 2023