



Empusilvania

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

**Todos
construimos
el cambio.**

EMPU - 100.

***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2020***

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

SILVANIA (Cundinamarca)

Febrero, 2020



 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 2020	Vigente desde 1/02/20

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 2020	Vigente desde 1/02/20

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN.....	6
4. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	7
5.1.1. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	7
5.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2020	14
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	17
5.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	18
5.4. CUARTO: COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
5.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	22

 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 2020	Vigente desde 1/02/20

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

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 2020	Vigente desde 1/02/20

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: 2.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2020	Vigente desde 1/02/20

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 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 2020	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.

5.1.1.4. NIVELES PARA CALIFICAR EL IMPACTO:

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

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?		
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?		

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

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		
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.

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

- ❖ 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.

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

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

- 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

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.

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

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	18 de febrero de 2020
	1.2	Socializar las políticas de administración del riesgo con los funcionarios de la empresa.	Políticas de riesgo socializadas	Gerencia	18 de febrero de 2020
	1.3	Ajuste de las políticas de riesgo según observaciones de los grupos de interés	Políticas de riesgo de corrupción ajustadas	Gerencia	3 de marzo de 2020
	1.4	Publicar las Políticas de Administración del riesgo en la página web de la empresa.	Políticas publicadas	Gerencia	3 de marzo de 2020
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar taller para el seguimiento e identificación y valoración de los riesgos de corrupción.	Riesgos de corrupción identificados y valorados	Gerente, Subgerente general, Director Operativo	6 de marzo de 2020
	2.2	Socialización del Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos socializado	Gerente	6 de marzo de 2020
	2.3	Ajustar el mapa de riesgos según observaciones de los grupos de interés	Mapa de riesgos ajustados	Gerente	3 de marzo de 2020
	2.4	Publicar el Mapa de riesgos de corrupción con los ajustes	Mapa de riesgos publicado	Gerente	3 de marzo de 2020

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	2.5 Implementar acciones para minimizar los riesgos de corrupción	Acciones implementadas	Gerente y líderes de los procesos	Enero a diciembre de 2020.
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 marzo a diciembre de 2020
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 2020
	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 2020
	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 2020
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Revisar las causas y la efectividad de los controles.	Informe semestral	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	Enero a diciembre de 2020

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

5.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2020

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.
2	Utilizar información privilegiada de la empresa para provecho personal o dañar la imagen	CORRUPCIÓN	Falta de conocimiento en Gestión Documental	2	MODERA	MODERADO	REDUCIR	Capacitación en Gestión documental y tablas de retención documental	Planilla de asistencia	Gerente	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: 2.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2020	Vigente desde 15/02/19

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
			No aplicación de valores éticos					Socialización del Código de Integridad	Presentación y planilla de asistencia			cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD: Efectividad del plan de Bienestar mediante encuestas. # Denuncias presentadas por estos actos
			Baja motivación y sentido de pertenencia.					Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos.	Registro fotográfico y descripción de actividades			
3	Realizar el pago a los contratistas sin la debida documentación o con documentos falsos (plagio en documento)	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 financiera y comercial y	Durante el año.	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD:
			Falta de seguimiento y control a los documentos					Seguimiento y control a los documentos	Lista de Chequeo			

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
			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			Expedientes contractuales con los documentos completos y 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: 2.0
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2020	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/empr esa	Tipo racionaliz ación	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 2020	Julio 2020

 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 2020	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 2020
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 2020
	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 2020

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
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 2020

 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 2020	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 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 2020	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 2020
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 2020
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 Actualizar la normatividad	Normas actualizadas	Gerente y líderes del proceso	Marzo de 2020
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 2020

 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 2020	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 2020
	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 2020
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 2020

 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 2020	Vigente desde 15/02/19

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 2020
	3.2	Realizar instrumentos archivísticos	instrumentos archivísticos elaborados	Asistente administrativo – archivo, asistente de Gerencia	Febrero a diciembre de 2020
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 2020
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 2020

 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 2020	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 1.0

Febrero de 2020