



Empusilvania

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Silvania. Cundinamarca

VIGENCIA
2024

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  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 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024 DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA, EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

JOSÉ CAMILO CASTRO RUIZ

GERENTE EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

DIANA LUCERO CASALLAS

SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL

Elaborado por:

Líderes de Procesos

Asesoría de Control Interno

Versión 1.0

Silvania, enero 17 de 2024



Empusilvania

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

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024

Código:

Versión: 1.0

Vigente desde 1/02/22

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| PRESENTACIÓN | 4 |
| 1. OBJETIVO GENERAL | 7 |
| 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 7 |
| 3. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN..... | 8 |
| 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. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2024..... | 11 |
| 5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..... | 15 |
| 5.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS | 16 |
| 5.4. CUARTO: COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 18 |
| 5.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 21 |
| 5.6. COMPONENTE 6. INICIATIVA ADICIONALES | 23 |

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  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 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

PRESENTACIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P., establece el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción el cual está elaborado 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 expuesto en la “Guía con las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V2”.

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—. Cabe aclarar, que este artículo fue modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, está condicionada a la expedición de las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) que se encuentran a cargo de la Secretaría de Transparencia, según lo señalado en el parágrafo 3 del artículo mencionado. En consecuencia, hasta que no se expidan estos estándares, el artículo 73 en los términos de dicho programa no puede ser aplicado, teniendo en cuenta que no existen lineamientos para que las entidades lo desarrollen.*

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  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 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

Sin embargo, lo anterior no exime a las entidades de seguir implementando estrategias anticorrupción y fomentando la cultura de autocontrol, de acuerdo con lo señalado en el Modelo Integrado de Planeación y sus políticas de gestión institucional, donde los lineamientos que establece, actualmente, en el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, se consideran relevantes para la elaboración de estas estrategias. Teniendo en cuenta lo señalado por la Política de Gestión y Desempeño de Control Interno, las entidades deben contar con acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. Con la implementación de esta política, se logra cumplir el objetivo de MIPG de “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”.

La empresa adopta el siguiente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como estrategia de Gestión administrativa, prevención de riesgo de corrupción, cercanía con el ciudadano, transparencia en la información y el fortalecimiento de la integridad pública, para lo cual se contemplan actividades en cada uno de los siguientes componentes:

- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- **Racionalización de Trámites:** Le permite a la empresa, tener en cuenta los objetivos de la política anti trámites los cuales están orientados a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, incorporando las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar al ciudadano mediante medios electrónicos el acceso a la información y ejecución de los trámites y los servicios que presta de manera oportuna; disminuyendo las barreras mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos de modo que mejore la vida de los ciudadanos y aumente en ellos la confianza.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  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 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

- **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- **Rendición de Cuentas:** Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre entidades y ciudadanos: generación de diálogos focalizados, que atiendan las necesidades de la población.
- **Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos, para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- **Iniciativas adicionales:** Se refiere a las iniciativas que permitan a la empresa fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Para ello mantendrá actualizado el Código de Integridad para prevenir en los servidores públicos comportamientos inadecuados y establecerá lineamientos sobre la existencia de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos de protección al denunciante y unidades de reacción inmediata frente a la 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 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

1. OBJETIVO GENERAL

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

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 que garanticen un diálogo directo con los usuarios y la evaluación de la gestión por parte de todos los grupos de interés.
- Implementar acciones de racionalización de trámites que cumplan con las normas y permitan hacer más eficiente la gestión de los trámites en la empresa e incremente la confianza en la ciudadanía.
- Mejorar los mecanismos de Atención al usuario de tal manera que sea oportuna, clara y efectiva, mediante la ejecución de actividades de mejora y fortalecimiento en la prestación de los servicios públicos.
- 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 a través de la publicación de los instrumentos de gestión de información, con el fin de facilitar la consulta y comprensión por parte de la comunidad.

| | | |
|--|---|-----------------------|
|  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 2024 | 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 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓ | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | 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 líderes de cada área | 16/02/2024 | 28/02/2024 |
| | Políticas de Administración de riesgo Publicadas | Realizar la publicación de las Políticas en la página web institucional | Área de Sistemas e información de Empusilvania | 1/03/2024 | 4/03/2024 |
| 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 | 16/02/2024 | 15/04/2024 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓ | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

| | | | | | |
|--|---|---|--|------------|------------|
| | Mapa de aseguramiento actualizado e implementado | Socializarlo, efectuar acompañamiento a la implementación, fortalecimiento a la segunda línea. | Control Interno | 1/03/2024 | 30/06/2024 |
| 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. Control interno | 1/03/2024 | 20/12/2024 |
| 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 | 01/07/2024 | 31/12/2024 |
| | Informe sobre riesgos de corrupción materializados | Reportar acciones ante la materialización de los riesgos | Gerencia y líderes de los procesos – Control interno | 1/02/2024 | 31/12/2024 |
| Subcomponente / proceso 5 | Informe cuatrimestral – seguimientos al Plan | Revisar las causas y la efectividad de los controles. | Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces. | 1/02/2024 | 31/12/2024 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

| | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|
| Seguimiento | anticorrupción y de atención al ciudadano. | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|

5.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2024

| 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 | 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 | 3 | 1 | MODERADA | 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 | Registro de actividades para fortalecer los valores éticos en la empresa. Memorandos Llamados de atención, sanciones. | Gerente, Auxiliar de Almacén, operarios. | DURANTE EL AÑO | EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFECTIVIDAD: N° de sanciones. |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓ | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

| N° | RIESGO | CLASIFICACIÓN | CAUSAS | PROBABILIDAD | IMPACTO | RIESGO RESIDUAL | OPCIÓN DE MANEJO | ACTIVIDAD DE CONTROL | SOPORTE | RESPONSABLE | TIEMPO | INDICADOR |
|----|----------------------|---------------|--|--------------|---------|-----------------|------------------|---|---|-------------|--------|-----------|
| | provecho particular. | | <p>No establecimiento de procedimientos claros para el manejo del almacén</p> <p>Elementos devolutivos sin seguridad</p> <p>Falta de planeación por no entrega a tiempo de las solicitudes de material</p> | | | | | <p>Establecer el Manual de Inventarios.</p> <p>Poner bajo llave los elementos devolutivos a cargo de los funcionarios.</p> <p>Entregar órdenes de trabajo de 4:00 p.m. a 5:00 en la oficina de PQR.</p> | <p>Órdenes de salida y entrada de almacén.</p> <p>Manual de inventario adoptado.</p> <p>Ordenes de trabajo.</p> | | | |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | 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 |

| 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 | Desconocimiento de la norma de contratación y Código de Integridad. Falta de seguimiento y control a los documentos Falta de revisión a los pagos que hacen los contratistas a la EPS, Pensión y demás. | 2 | moderado | Moderado | Evitar | Socialización de la norma y del Código de Integridad Seguimiento y control a los documentos Solicitar Paz y salvo o certificación de pago, revisar en las plataformas de pago y de las empresas | Planilla de asistencia Lista de Chequeo Planillas con pagos al día | Gerente, Subgerente financiera y comercial y Asistente de Gerencia. | Durante el año. | EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFECTIVIDAD: 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 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | 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 y en general en los procesos y procedimientos administrativos, comerciales y operativos.

POLÍTICA: 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 2024 | 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 | 1/02/2024 | 31/05/2024 | 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 Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓ | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | 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. | Informes presentados ante la ciudadanía | Gerente. | Durante el año y según programa de Alcaldía de Sylvania |
| | 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 e informe de gestión. | Información actualizada en la página web. Informes seguimiento al Plan Anticorrupción e informes de gestión. | Gerencia, Ingeniero de Sistemas | Enero a diciembre de 2024 |
| 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 2024 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9 | SISTEMA INTEGRADO DE ESTIÓ | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

| SUBCOMPONENTE/PROCESOS | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|--|--|--|---------------------------|
| | 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 2024 |
| 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 2024 |

| | | |
|---|---|------------------------|
|  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: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 01/02/22 |

5.4. CUARTO: COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

POLÍTICA DE OPERACIÓN 1: *respecto a la Atención al usuario La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania 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.*

ESTRATÉGIA: Se afianzará la cultura del servicio al usuario mediante acciones de capacitación para desarrollar habilidades y competencias de los funcionarios en esta área.

POLÍTICA DE OPERACIÓN 2: 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.

POLÍTICA DE OPERACIÓN 3: 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.

ESTRATÉGIA: La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Silvania 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.

ESTRATÉGIA: En la página web institucional se dispondrá de un link para que los ciudadanos en general presenten sus peticiones, quejas y reclamos.

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2024 | 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 2024 |
| 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 2024 |
| | 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 2024 |
| 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 | SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN | Código: |
| | PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | Versión: 1.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

| | | | | | |
|--|-----|---|-------------------------|--|---------------------------|
| 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 2024 |
| 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 2024 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

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 Mantener actualizado el sitio de Transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente | Enlace Transparencia y acceso a la información pública actualizado | Líderes de proceso e Ing de sistemas | Durante la vigencia 2024. |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 Brindar respuestas a las 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 2024 |
| 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 2024 |
| | 3.2 Realizar instrumentos archivísticos | instrumentos archivísticos elaborados | Asistente administrativo – archivo, asistente de Gerencia | Febrero a diciembre de 2024 |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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 2024 | 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 2024 |
|--|-----|---|--------------------|--|--------------------------------------|

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

5.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES

| ITEM | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|------|--|---|-------------------------------|------------------|
| 1 | Definir estrategias para fortalecer la apropiación del código de integridad en los servidores públicos | Estrategias para la incorporación del Código de integridad en el quehacer de los servidores públicos, | Gerente y líderes de procesos | Febrero de 2024 |
| 2 | Sensibilizar a los servidores públicos y contratistas para que cumplan con el diligenciamiento y publicación oportuna de la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses | Capacitación realizada. Diligenciamiento de la publicación de la declaración de bienes. | Gerente y Asesor Jurídico | Durante el año |
| 3 | Definir instrumentos de medición y/o seguimiento de apropiación de los valores definidos en el código de Integridad. | Resultados de la medición. | Gerente | Febrero de 2024 |
| 4 | Promover un espacio de capacitación en temas relacionados sobre conflicto de intereses | Capacitación realizada, planilla de asistencia | Asesor Jurídico | Abril de 2024 |
| 5 | Realizar seguimiento a las capacitaciones Incluidas en el Plan de Capacitación Institucional con temas relacionados con, código disciplinario, código de Integridad, conflicto de interés y estrategias para la lucha de la corrupción | Seguimiento y evaluación. Plan de acciones de mejora. | Asesor control Interno | Durante el año. |

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  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: 2.0 |
| | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2024 | Vigente desde 1/02/22 |

Gestión documental

Revisó y aprobó: Gerente EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. Comité de Gestión y desempeño.

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

Versión 1.0

Enero de 2024