

Plan Anticorrupción y **de Atención** **al Ciudadano**

Vigencia 2023



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4
	2.1 Misión	4
	2.2 Visión	4
	2.3 Principio Éticos	4
	2.4 Valores Empresariales	5
	2.5 Objetivos Estratégicos	6
3.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
	3.1 Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	7
	3.2 Segundo Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites.....	9
	3.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas.....	11
	3.4 Cuarto Componente: Atención al Ciudadano.....	13
	3.5 Quinto Componente: Transparencia y acceso a la información.....	15
	3.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales “Código de Integridad”	17
	17
4.	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
5.	CONTROL DE CAMBIOS	19
7.	ANEXOS.....	21



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

1. INTRODUCCIÓN


El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, hace mención que cada entidad de orden Pública deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Este Plan deberá contener lo descrito en el Artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, en relación al desarrollo de una estrategia de rendición de cuentas; y además de contemplar la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. A través del Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”* Artículo 2.1.4.1. señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

En este sentido, se estableció un cronograma interno para colocar a disposición del público interno y externo a través de la página web de la empresa en la que se socializó la estructura y componentes del Plan preliminar, para que se hicieran sugerencias y así garantizar un canal de participación en la construcción de este Plan. De esta manera, se acogieron las recomendaciones y se procedió a la revisión de la viabilidad y pertinencia del ajuste sugerido, para finalmente construir y publicar este documento definitivo.

Por lo anterior, la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., teniendo en cuenta que dentro su direccionamiento estratégico tiene como principios éticos la satisfacción al cliente y la transparencia, formulará el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, utilizando como guía el documento en mención, el cual incluye los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Estrategia de Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Atención al Ciudadano.
5. Transparencia y el Acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Orientados a erradicar las malas prácticas administrativas que pueden conducir a actos de corrupción, entendiéndose como riesgo de corrupción aquellos eventos en los que, por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen o afecten los fines misionales encomendados por el Estado a la entidad, previniendo que se genere la obtención de un beneficio particular o privado. De igual manera, se proponen acciones para alcanzar una adecuada atención al ciudadano, contar con una gestión pública transparente y con facilidad en el acceso a la información como bien público.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 Misión

Prestar de manera efectiva los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, con responsabilidad social y ambiental, acorde con las normas legales vigentes, buscando siempre mayor cobertura, continuidad y calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes.

2.2 Visión


Ser en el año 2025 una empresa líder en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios en el municipio de Yumbo, cubriendo las demandas de los servicios prestados en forma oportuna y suficiente.

2.3 Principio Éticos

Los principios se refieren a las ideas fundamentales sobre las que se basa el pensamiento que precede la conducta, desde los cuales se funda el sistema de valores al que la persona o los grupos se adhieren. Estos se presentan como postulados que el individuo y el colectivo asumen como patrón que orienta su conducta y que no permiten la negociación. La empresa se reconoce y se actúa sobre los siguientes principios éticos:

- Autocontrol: cada servidor público tendrá en su propia conciencia el mecanismo de control para verificar que su labor se realice dentro de los parámetros de calidad establecidos y en función del desarrollo de la organización hacia el logro de la visión.
-



 ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

- **Austeridad:** los servidores públicos ya sean funcionarios, contratistas, concesionarios o delegatarios de la ESPY S.A. E.S.P., actuarán con sobriedad y harán uso racional de los recursos, de modo que los bienes públicos se manejen con criterios de maximización.
- **Colaboración:** los servidores públicos realizarán las funciones y tareas encomendadas enfocadas hacia el logro de la misión de la empresa, a través de una interacción solidaria y mutual orientada a la consecución de un logro común.
- **Cultura Ambiental:** la organización tiene un compromiso con el medio ambiente, lo cual manifestará tanto en sus procesos operativos de prestación del servicio, como en la acción pedagógica frente a la comunidad de clientes.
- **Efectividad:** eficiencia y eficacia serán los mecanismos con los cuales se generen los resultados de la gestión, la cual será progresiva en beneficio del desarrollo empresarial.
- **Equidad:** todos los servidores públicos tendrán igualdad de oportunidades e igualdad de instrumentos, para avanzar en su desarrollo personal, intelectual, laboral y social.
- **Flexibilidad:** se actuará rápidamente frente a los cambios del entorno para aprovechar las oportunidades y eludir las amenazas de modo que se avance hacia los objetivos en concordancia con las situaciones que rodean la Empresa.
- **Mejoramiento Continuo:** todos los servidores públicos realizarán sus tareas incrementando cada día la calidad de las operaciones encomendadas de manera progresiva.
- **Satisfacción del cliente:** el cliente, quien genera los recursos que principio y fin de la gestión misional.
- **Transparencia:** las acciones de los servidores públicos serán sinceras y francas, mostrando siempre un espíritu laboral basado en la ética pública.


2.4 Valores Empresariales

Los valores empresariales que regirán la actuación de la organización, todos los servidores públicos y particulares que ejercen funciones de la organización en general están enmarcados por el código de integridad y son los siguientes:

- **Honestidad:** los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la empresa actuarán con rectitud, honradez, veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, favoreciendo siempre el interés general.

OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE
 Carrera 3 # 7-60 Belalcázar
 OFICINA PRINCIPAL:
 Calle 16 Vía Panorama
 # 2N - 20 CAMY No. 2 Yumbo
 espy@espyumbo.com
 320 7746407




	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

- **Respeto:** los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa reconocerán, valoraran y trataran de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa serán conscientes de la importancia del rol que como servidores públicos y de la disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
- **Justicia:** los servidores públicos y particulares que ejercen funciones y cualquiera actividad para la Empresa actuaran con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Ambiente:** la organización basará sus acciones dando ejemplo, con un adecuado manejo del recurso hídrico, asumiendo con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, utilizando dentro de la entidad prácticas ecológicas en el manejo de los recursos físicos y realizando permanentemente acciones orientadas a la sensibilización, tanto de los funcionarios de la entidad como de los usuarios, sobre la necesidad e importancia de proteger el recurso hídrico a través de la educación ambiental.

2.5 Objetivos Estratégicos

- a. Fortalecer el crecimiento y desarrollo la empresa, dando cumplimiento a los planes, programas y proyectos que garanticen su desarrollo integral y estratégico, asegurando la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos.
- b. Promover en la empresa la eficacia y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes normas y regulaciones aplicables a las empresas de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

- c. Fortalecer la Gestión integral y óptima de los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y de comunicación de todas las partes interesadas de la organización.
- d. Fortalecer la Gestión Comercial, desarrollando prácticas efectivas orientadas a la satisfacción del usuario y la consolidación de la empresa.
- e. Asegurar la efectividad (continuidad, cobertura y calidad) en la prestación de los servicios públicos operados por la Empresa.

3.COMONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” se establecen seis (6) componentes que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios:


3.1 Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

La Gestión del Riesgo de Corrupción es el instrumento que le permitirá a la ESPY S.A.E.S.P., identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Además de establecer las medidas de control y seguimiento de estos. Por lo anterior, se actualizará el Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional, de acuerdo al documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, la cual se elabora sobre los procesos que hacen parte de la ESPY S.A. E.S.P., identificando las causas, riesgos de corrupción y consecuencias.

Posteriormente, se realiza la valoración de los riesgos de corrupción identificados por cada proceso. Finalmente, se establecen acciones que se deberá implementar para prevenir los riesgos de corrupción. El Mapa de Riesgos de Corrupción se deberá publicar en la página web de la empresa, en las fechas establecidas. Sin embargo, su actualización quedará reflejada en el primer cuatrimestre de 2023. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario.

A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y revisión del mapa. Por su parte, la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión, deberá adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Dentro de la estrategia para la gestión del riesgo de corrupción a implementar durante la vigencia 2023, se contemplarán las siguientes actividades.


- Actividades para implementar el Primer Componente “Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción”

Tabla 1. Componente 1. Gestión del Riesgo - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos	Realizar actualización a la Política de Administración de Riesgos.	Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.	Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad de Control Interno.	1 cuatrimestre
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actualizar mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado y publicado en la página web de la ESPY S.A. E.S.P.	Líderes de proceso y sus colaboradores.	1 cuatrimestre
Consulta y Divulgación	Divulgación a público de interés del mapa de riesgos de la ESPY S.A. E.S.P., a través de los canales de comunicación de la Empresa.	Divulgación a través de los medios de comunicación de la Empresa y publicación en la página web institucional.	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
	Presentación ante el Comité de Gestión y Desempeño de la ESPY S.A. E.S.P.	Divulgación de Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad	1 cuatrimestre
Monitoreo y revisión	Monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los líderes de proceso.	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente	Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre

OFICINA DE SERVICIO AL CLIENTE
Carrera 3 # 7-60 Belalcázar
OFICINA PRINCIPAL:
Calle 16 Via Panorama
2N - 20 CAMY No. 2 Yumbo
espy@espyumbo.com
320 7746407



 ESPY <small>EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.</small>	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Seguimiento	La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento al Mapa y Política de Riesgos de Corrupción, mediante la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los procesos de la Empresa.	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno y Gestión	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre

Fuente: Elaboración propia

La Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 de la ESPY S.A. E.S.P., se adjunta en el presente documento (ver ANEXO 1).

Con el fin de realizar el seguimiento a la Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción 2023, en el ANEXO 2 se adjunta el formato de la Matriz de Seguimiento – Mapa de Riesgos de Corrupción 2023, la cual deberá ser diligenciada por la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión.

3.2 Segundo Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que presta la empresa, implementando acciones normativas, administrativas o tecnológicas que simplifiquen, estandaricen, eliminen, y automaticen los trámites que adelanta los usuarios. Las acciones de racionalización estarán encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web logrando la satisfacción del usuario.

Dentro de la estrategia para la racionalización de los trámites a implementar durante la vigencia 2023, se contemplarán las siguientes actividades:

- Actividades para implementar el Segundo Componente: “Racionalización de Trámites”.



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Tabla 2. Componente 2. Racionalización de Tramites

Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Cambio de tarifa de servicios públicos.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del bienestar familiar.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Cambios en la factura de servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Cambios en la factura de servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Conexión a los servicios públicos.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Denuncio del contrato de arrendamiento.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Factibilidad de servicios públicos.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Independización del servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Instalación temporal del servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Restablecimiento del servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Suspensión del servicio público.	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Viabilidad y disponibilidad de servicios público	Formulario para diligenciar medio físico o descargar desde la página web.	Dirección Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre

Fuente: Elaboración propia

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

3.3 Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Siguiendo los lineamientos del artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, la ESPY S.A. E.S.P., informará, explicará y dará conocer los resultados de su gestión a grupos de interés, promoviendo la transparencia de su gestión. La rendición de cuentas se fundamenta en tres (3) elementos:

- a. Información: se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales.
- b. Diálogo: se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la empresa ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.
- c. Incentivo: se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas.

Dentro de la estrategia para la rendición de cuentas a implementar durante la vigencia 2023, se contemplarán las siguientes actividades:

- Actividades para implementar el Tercer Componente: “Rendición de Cuentas”



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Tabla 3. Componente 3. Rendición de Cuentas

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar informe de sostenibilidad 2022	Informe de sostenibilidad publicado en la página web de la ESPY S.A. E.S.P.	Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad	1 cuatrimestre
	Publicar informe de sostenibilidad para consulta en la web.	Informe publicado en la página web de la ESPY S.A. E.S.P.	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
	Contar los principales hechos relevantes del 2022.	Video	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
	Entregar información de resultados financieros de la Empresa a la Junta Directiva	Informe de estados financieros	Gerencia	1 cuatrimestre
	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por la ESPY S.A. E.S.P. en sus programas, proyectos e iniciativas.	Publicaciones realizadas	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
	Entregar a medios de comunicación información de avances en proyectos, iniciativas y/o resultados empresariales de la ESPY S.A. E.S.P. con sus distintos grupos de interés	Comunicados de prensa realizados	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con grupos interes (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad).	Evento realizado.	Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad	1 cuatrimestre
	Realizar espacios de interacción digital.	Transmisión realizada.	Prensa e Imagen Corporativa Comunicaciones	1 cuatrimestre

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Sensibilizar a funcionarios de la ESPY S.A. E.S.P., a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.	Boletines internos.	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos ESPY S.A. E.S.P. Redes sociales ESPY S.A. E.S.P.	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
	Implementar una (1) campaña de promoción y difusión de la información publicada.	Piezas publicitarias realizadas	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
Evaluación y retroalimentación.	Evaluación de la jornada	Realizar una (1) encuesta de percepción sobre el desarrollo de la jornada.	Oficina Asesora de Control Interno y Gestión	1 cuatrimestre
	Jornada de Evaluación por equipo interno.	Construcción de Plan de Mejoramiento.		


Fuente: Elaboración propia

3.4 Cuarto Componente: Atención al Ciudadano

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., debe establecer mecanismos y herramientas para mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta, en función de la satisfacción de sus grupos de valor e interés y facilitando el ejercicio de sus derechos. Algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano son las siguientes:

- ✓ Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- ✓ Fortalecimiento de canales de atención
- ✓ Talento humano
- ✓ Normativo y procedimental
- ✓ Relacionamiento con el ciudadano




	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Dentro de la estrategia para los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a implementar durante la vigencia 2023, se contemplarán las siguientes actividades:

- Actividades para implementar el Cuarto Componente: “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”:

Tabla 4. Componente 4. Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Reuniones mensuales para el análisis del proceso	Reuniones mensuales	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
	Plan de Atención al Cliente 2023	Plan de Atención al Cliente 2023 estructurado	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre
	Construir el Protocolo de Atención al Ciudadano.	Protocolo de Atención al Ciudadano diseñado	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre
Fortalecimiento de los canales de atención	Publicar en la página web de la ESPY S.A. E.S.P., la información importante para la atención al ciudadano como el contrato de condiciones uniformes, información sobre trámites, productos y servicios y mecanismos de contacto.	Información publicada	Coordinación de Atención al Cliente y Director Comercial y de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
	Implementar el descargue de los formatos de trámites y servicios por medio de la página web de la Empresa.	Formatos publicados en la página web	Dirección Comercial y de Servicio al Cliente - Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre
Talento Humano	Provisionar el cargo de Profesional de PQR.	Cargos de plantas provisionados	Gerencia	1 cuatrimestre
	Fortalecer las competencias del personal del área de atención al ciudadano a través de capacitación mínimo dos veces al año	Personal capacitado	Dirección Administrativa y Financiera	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Normativo Procedimental	Realizar Capacitación informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Capacitación implementada	Director Comercio de Atención al Cliente - Coordinación Talento Humano	1 cuatrimestre
Normativo Procedimental	Mantener actualizado el normograma del proceso	Normograma actualizado	Coordinación de Atención al Cliente Director Comercio de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar dos encuestas al año de satisfacción a los usuarios respecto a calidad del servicio y atención al cliente.	Encuestas elaboradas	Coordinación de Atención al Cliente Director Comercio de Atención al Cliente	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre

Fuente: Elaboración propia

3.5 Quinto Componente: Transparencia y acceso a la información

Siguiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, la ESPY S.A. E.S.P., garantizará el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la Ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La Empresa busca establecer una estrategia para fortalecer y regular los procedimientos para el acceso de información, orientada a mantener la transparencia en el desarrollo de sus actividades. Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la cual propone las siguientes cinco (5) líneas de acción: transparencia activa, transparencia pasiva, elaboración de los instrumentos de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo del acceso a la información pública.

Dentro de la estrategia para los mecanismos para la transparencia y acceso a la información durante la vigencia 2023, se contemplarán las siguientes actividades:



	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

Tabla 5. Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha programada
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en los medios de comunicación la información sobre la gestión de la Empresa, como planes, programas, procesos, proyectos y actividades administrativas entre otros.	Publicación de interés para la comunidad	Oficina Asesorade Control Interno, Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Dar respuesta completa y oportuna dentro de los términos de ley o antes, al 100% de los requerimientos y/o peticiones radicadas por escrito, medios electrónicos o presenciales, solicitados por la comunidad	Respuestas dentro de los términos de ley a las PQRS presentadas	Dirección Comercial y de Atención al Ciudadano	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar un registro de activos de información pública	Inventario público de Información	Dirección Comercial y de Atención al Ciudadano	1 cuatrimestre
	Socializar y publicar el esquema información pública.	Socialización y publicación del inventario de información		1 cuatrimestre
	Elaborar el índice información clasificada o reservada	Índice de información clasificado o reservado		1 cuatrimestre
	Emitir un concepto Jurídico de aprobación del índice de información reservada y clasificada	Concepto Jurídico aprobado		1 cuatrimestre
	Seguimiento al inventario de los activos de información	Seguimiento realizado		1 cuatrimestre
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar un (1) mecanismo que permita el acceso diferencial a la información pública.	Mecanismo que permita el acceso diferencial a la información publicada en la página web de la entidad	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre
Monitoreo del acceso a la Información pública	Elaborar un (1) informe de cumplimiento de los componentes o metas del proceso de Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, basado en la calificación obtenida anualmente.	Informe anual del cumplimiento de componentes y metas, entregado a los directivos, coordinadores y líderes de proceso.	Prensa e Imagen Corporativa	1 cuatrimestre 2 cuatrimestre 3 cuatrimestre

Fuente: Elaboración Propia

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

3.6 Sexto Componente: Iniciativas Adicionales “Código de Integridad”

El objetivo fundamental de esta herramienta es lograr que los principios y valores que soportan la gestión de la Empresa se materialicen en la acción diaria, tanto en el ámbito laboral como en la vida personal, logrando la capacidad de acompañar y responder por el cumplimiento de la misión institucional y la responsabilidad social.


Dentro de la estrategia para los mecanismos para el código de integridad durante la vigencia 2023, se contemplarán las siguientes actividades:

- Actividades para implementar el Sexto Componente: “Código de Integridad”

Tabla 6. Componente 6. Código de Integridad

Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha Programada
Código de Integridad	Realizar el empoderamiento de los principios y valores éticos que soportan la gestión de la Empresa	Jornada de socialización para el empoderamiento de los principios y valores éticos	Dirección Administrativa y Financiera Oficina Asesora de Control Interno y Gestión	1 cuatrimestre

Fuente: Elaboración propia

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO


A la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión de la empresa, le corresponde verificar y evaluar a través de seguimiento o auditorías internas la efectividad de los controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo, vinculados a riesgos claves de la entidad. Además, es responsable llevar a cabo el seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgo, de conformidad con el Plan Anual de Auditoría con los plazos establecidos en la normatividad, tres (3) veces al año correspondientes a las siguientes fechas:

- ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril
- ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto
- ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre

Las publicaciones de los informes de seguimiento se realizarán los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo y septiembre de 2023 y de enero de 2024. Esto con el fin de difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad.

Asimismo, en el **ANEXO 3** se adjunta el formato de la GPL-PL01-FO03 MATRIZ DE SEGUIMIENTO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, la cual deberá ser diligenciada por la Oficina Asesora de Control Interno y Gestión.




	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023


5. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Breve Descripción del Cambio	Fecha de Emisión
01	Creación del documento para la vigencia 2019, adoptado mediante resolución N°. 1.3.1-024	31 enero 2019
02	Actualización del documento vigencia 2020, adoptado mediante resolución N°. 1.3.1-022	27 enero 2020
03	Actualización del documento vigencia 2021, adoptado mediante resolución N°. 1.33-027	29 enero 2021
04	Actualización del documento vigencia 2022, adoptado mediante resolución N°. 1.33-018	28 enero 2022
05	Actualización del documento vigencia 2023, adoptado mediante resolución N°. 1.33-038	23 enero 2023

6. APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
PAULA ANDREA SANTAMARÍA GIRALDO Profesional Universitaria, Comunicador Social OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTION DE CALIDAD	ANIDES JAIR PACHECO MENDOZA Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, Proyectos y Gestión de Calidad EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DEYUMBO S.A. E.S.P.	JAIRO A. GONZALEZ O. Gerente EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DEYUMBO S.A. E.S.P.
Fecha: 23 de enero 2023	Fecha: 23 de enero 2023	Fecha: 23 de enero 2023

 <p>ESPY EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE YUMBO S.A. E.S.P.</p>	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, PROYECTOS Y GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 23 ENE 2023

	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS	CÓDIGO: GPL-PL01
	GESTIÓN DE PLANEACIÓN	VERSIÓN: 04
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	FECHA: 26 ENE 2022

7. ANEXOS

1. GPL-PL01-FO01 MATRIZ DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
2. GPL-PL01-FO02 MATRIZ DE SEGUIMIENTO – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
3. GPL-PL01-FO03 MATRIZ DE SEGUIMIENTO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. GPL-PL01-FO04 CONSOLIDACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

