



**PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCION AL CIUDADANO 2024**

**EMPRESA DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE  
DUITAMA**


**“EMPODUITAMA S.A ESP”**

**GERENTE GENERAL**

**PEDRO PABLO MATALLANA  
RODRIGUEZ**

**OSCAR EDUARDO SOLER  
BECERRA**

**JEFE OFICINA ASESORA DE  
PLANEACIÓN (e)**


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 2

## 1. PRESENTACIÓN

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama Empoduitama S.A ESP, entidad descentralizada encargada de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado dentro del casco urbano del municipio de Duitama, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, Decreto 103 de 2015, del Departamento Administrativo de la Función Pública y siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Empoduitama S.A E.S.P está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos, todo ello en el marco de crear políticas de eficiencia y transparencia dentro de la entidad, la cual como administradores de recursos de la nación con destinación específica, nos precisa realizar actividades tendientes a garantizar la ejecución de estos cumpliendo con lo establecido en la ley y articulados con la Misión y Visión de la empresa, lo anterior se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública.

Por lo anterior, mediante éste documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024”, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para ejercer sus deberes y derechos, por lo tanto se procederá a exponer las acciones y estrategias a implementar, para brindar a la comunidad las herramientas necesarias para dar seguimiento y cumplimiento a las políticas que contribuyen al logro de los fines esenciales del Estado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 3

## 2. OBJETIVO GENERAL


Fortalecer y promover la transparencia en las actuaciones de la empresa.

### 2.1. Objetivos específicos

- Integrar las diferentes estrategias que le permitan a la entidad identificar y monitorear de manera oportuna los riesgos de corrupción presentes en ella.
- Racionalizar y optimizar los trámites y servicios a cargo de la Entidad.
- Efectuar un proceso de rendición de cuentas efectivo y permanente, propendiendo por la transparencia de la gestión de la administración pública.
- Fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- Promover el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso la información pública por parte de la ciudadanía.

## 3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, es aplicable a todos los servidores públicos y colaboradores de EMPODUITAMA S.A E.S.P., en los diferentes procesos definidos para el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 4

#### 4. MARCO LEGAL

La formulación del Plan Anticorrupción tiene sustento legal principalmente en el Estatuto Anticorrupción consagrado en la Ley 1474 de 2011. La metodología para la gestión del plan, lo establece el Decreto 1081 de 2015, contemplada en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano V2” y “Guía Para La Gestión Del Riesgo De Corrupción 2015”, el Decreto 1083 de 2015 Único de la Función Pública, en el Art. 2.2.22.4 y siguientes, estableció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Adicionalmente, se cuenta con la política pública integral de lucha contra la corrupción adoptada por el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”.

Las herramientas normativas específicas con las cuales se alinean los componentes del Plan son:

➤ **Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción:**

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1083 de 2015- Actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4 octubre 2018- Departamento de la Función Pública.

➤ **Racionalización de Trámites:**


- Ley de Racionalización de Trámites, Ley 962 de 2005.
- Decreto Anti Trámites, Decreto 019 de 2012.
- Decreto Ley 2106 de 2019
- Ley 2052 de 2020

➤ **Rendición de Cuentas:**

- Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, Ley 152 de 1994.
- Ley de Mecanismos de Participación Ciudadana, Ley 134 de 1994.
- Ley de Veedurías Ciudadanas, Ley 850 de 2003.
- Manual de Rendición de Cuentas, Conpes 3654 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015.
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.

➤ **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:**

- Decreto que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, Decreto 2623 de 2009.
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 5


- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018.

➤ **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:**

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2012
- Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica 1081 de 2015
- Ley que regula Derecho Fundamental de Petición, Ley 1755 de 2015.
- Resolución 1519 de 1020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”. Participación Ciudadana:
- Ley de Promoción y Protección al Derecho a la Participación Democrática, Ley 1757 de 2015

## 5. NUESTRA ENTIDAD

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. fue creada inicialmente como Empresa de Obras Sanitarias de Duitama Ltda. mediante escritura pública No. 409 de fecha 12 de agosto de 1976 de la Notaría Segunda de Duitama, inscrita en la Cámara de Comercio de Duitama el 08 de septiembre de 1976 bajo el número 277 del Libro IX según consta en el certificado de constitución y gerencia expedido por la Cámara de Comercio de Duitama. Según acta No. 005 de fecha 29 de agosto de 2007 en reunión extraordinaria del Consejo Directivo y protocolizada con la escritura pública No. 2253 del 04 de septiembre de 2007 se cedieron cuotas partes de interés social y se transformó en sociedad por acciones del tipo de sociedad anónima, adquiriendo la denominación de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama S.A. E.S.P. “EMPODUITAMA S.A. E.S.P.” Su objeto social principal es la prestación de los servicios públicos esenciales de acueducto y alcantarillado en el área de jurisdicción del municipio de Duitama y facultada para prestar esos mismos servicios en cualquier lugar del ámbito nacional e internacional.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 6

### 5.1. MAPA DE PROCESOS

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. ha diseñado un sistema de gestión por procesos sobre el que soporta la operación de la entidad, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa – efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos que le han sido asignados como entidad pública.




Fuente: Sistema Integrado de Gestión 2019

### 5.2. POLITICA DE CALIDAD

EMPODUITAMA S.A. E.S.P. como Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se compromete a garantizar la operación y comercialización de los servicios con responsabilidad social, eficiencia, eficacia y efectividad, mediante la mejora continua de su sistema de calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios, apoyada en el talento humano, contribuyendo al logro de los fines esenciales del estado en cumplimiento de la normatividad vigente a través de una gestión eficaz.

### 5.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Revisar de manera continua los procesos para determinar los puntos críticos y ejercer control con el fin de garantizar la prestación de servicios
- Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios mediante el cumplimiento de los requisitos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 7

## 6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 y el Decreto Nacional 124 de 2016, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano está compuesto de la siguiente manera:

**Ilustración 1. Componentes plan anticorrupción y de atención al ciudadano**



Fuente: Guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2

### 6.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción

La Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción es el primer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de acuerdo al Decreto 123 de 2016 y es considerado como el instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar, controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y fortalecer la cultura de control, para estos efectos EMPODUITAMA S.A ESP, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al usuario.

- Mapa de Riesgos de Corrupción




La Empresa ha trabajado en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos, dando cumplimiento a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, la Norma Técnica NTC ISO 31000- Gestión del Riesgo y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Secretaría de Transparencia.

A continuación, se presentan las acciones a emprender para la gestión de los riesgos de corrupción presentes en la entidad

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	No	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.2	Aprobar la política de Administración de riesgos de corrupción.	Política de Administración de riesgos de corrupción aprobada	Comité Institucional de coordinación de control interno	15/03/2024
	1.3	Adoptar la política de administración de riesgos de corrupción	Política de Administración de Riesgos de Corrupción adoptada	Gerente general	31/03/2024
	1.4	Socialización de la política de administración de riesgos de corrupción	Política de Administración de Riesgos de Corrupción divulgada	Oficina Asesora de Planeación	31/03/2024
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Formular y divulgar el cronograma de actualización del mapa de riesgos de corrupción de cada proceso y/o subproceso	Un Cronograma de actualización de mapa de riesgos de corrupción y de gestión de cada proceso y subproceso divulgado	Oficina Asesora de Planeación	15/02/2024
	2.2	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción para el año 2024	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Líderes de procesos- Oficina Asesora de Planeación	11/03/2024



Subcomponente	No	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.3	Realizar la consolidación del mapa de riesgos de corrupción de EMPODUITAMA S.A ESP	Mapa de riesgos de corrupción institucional	Oficina Asesora de Planeación	31/03/2024
<b>Consulta y divulgación</b>	3.1	Publicar el mapa de riesgos de corrupción en el sitio web de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción consolidado publicado en la página web de Empoduitama S.A. E.S.P.	Subgerencia Administrativa y financiera Profesional sistemas	31/03/2024
	3.2	Informar a través de circular los medios de acceso al mapa de riesgos de corrupción	Circular y/o Nota Interna emitida a los funcionarios de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	31/03/2024
<b>Monitoreo y revisión</b>	4.1	Realizar monitoreo a la matriz de riesgos de corrupción	Seguimiento matriz de riesgos de corrupción	Líderes de procesos- Oficina Asesora de Planeación	20/04/2024 20/08/2024 20/12/2024
	4.2	Consolidar la información reportada por cada uno de los procesos y/o Subprocesos sobre la implementación de los controles y la gestión de riesgos de corrupción y remitir el informe respectivo al Proceso Evaluación de la Gestión.	Un Informe consolidado sobre la implementación de los controles y la gestión de riesgos	Oficina Asesora de Planeación	30/04/2024 30/08/2024 30/12/2024
<b>Seguimiento</b>	5.1	Verificar la Publicación y Socialización del Mapa de Riesgos de Gestión y el Mapa de Riesgos de Corrupción	Un Informe de Evolución de la Gestión del Riesgo, por cuatrimestre	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de gestión	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024
	5.2	Realizar el Informe sobre la Gestión del Riesgo, publicar en la página de transparencia e Información el Informe de la Gestión del Riesgo y Comunicar el resultado de la Evaluación	Un Informe de Evaluación de la Gestión del Riesgo, por cuatrimestre	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de gestión	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 10

## 6.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

Teniendo en cuenta las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, EMPODUITAMA S.A E.S.P., presenta la estrategia de racionalización de trámites, a fin de facilitar a los usuarios el acceso a los trámites y servicios prestados por la entidad


Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Identificación de trámites	1.1	Identificar los trámites y servicios según el inventario establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Trámites identificados-	Oficina de planeación- Técnico SUI	30/04/2024
	1.2	Inscribir los tramites identificados en la plataforma SUI	Inscripción delos trámites identificados	Oficina de planeación- Técnico SUI	31/06/2024
Subcomponente/proceso2 Seguimiento	2.1.	Realizar seguimientos cuatrimestrales, de conformidad con lo establecido en el documento Estrategia del Plan anticorrupción y atención alciudadano,	Informe de seguimiento	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024

## 6.1 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

De acuerdo con el 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 rendición de cuentas es “ ... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

A continuación se presenta la estrategia de rendición de cuentas de EMPODUITAMA S.A. E.S.P.

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Informa avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Consolidar informes de Rendición de cuentas Anual	Informe de Rendición de cuentas anual	Oficina Asesorade planeación	28/12/2024
	1.2	Publicar informes de rendición de cuentas anual en la sección de transparencia de la página web de la empresa	Informes anual de rendición de cuentas publicados	Subgerencia Administrativa y Financiera	28/12/2024
				Profesional sistemas	
1.3	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales de comunicación píldoras informativas del informe de Rendición de cuentas.	Piezas comunicativas y píldoras informativas del Informe de rendición de cuentas diseñadas y divulgadas por diversos canales de comunicación	Subgerencia Administrativa y Financiera	Área de comunicaciones	30/06/2024 31/12/2024
<b>Subcomponente 2</b> Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Participación en los espacios generados por el Alcalde con la comunidad para la rendición de cuentas	Ejecución de audiencia pública de Rendición de Cuentas.	Oficina Asesora de planeación con áreas misionales	Según programación administración Central

 <p><b>empoduitama</b> acueducto alcantarillado</p> <p>Cuida la Vibrante ESENCIA DE LA VIDA</p>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>FORMATO PLAN DE ACCIÓN</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</b>		<b>CÓDIGO: F-GGR-12</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	
			<b>FECHA: 24-01-2023</b>	<b>PÁGINA: 12</b>	
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 2</b> Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.2</b>	Motivar a las diferentes partes interesadas y grupos De interés, a participar en el evento de rendición pública de cuentas	Convocar a través de los medios de comunicación, redes sociales institucionales, correo electrónico y página web de la entidad a participar del evento de rendición de cuentas	Oficina Asesora de planeación	Un mes antes de la programación de la audiencia de rendición de cuentas
	<b>Subcomponente 3</b> Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	<b>3.1</b>	Evaluar la rendición de cuentas mediante encuesta evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas	Aplicar encuestade evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas	Oficina Asesora de planeación con áreas misionales
<b>3.2</b>		Publicar en la página web de empresa los resultados de la evaluación de la rendición de cuentas	Publicación de los resultados de las encuetas de percepción realizadas en la rendición de cuentas	Subgerencia Administrativa y Financiera	Dentro de los tres días siguientes de consolidado el informe.
				Profesiona lsisistemas	
<b>3.3</b>	Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de los eventos de dialogo realizados	Plan de mejoramiento suscrito	Gerente, Oficina Asesora de planeación con áreas misionales	Dentro de los diez días siguientes después de notificados los resultados de la evaluación.	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 13


## 6.2 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano EMPODUITAMA S.A. E.S.P. mantendrá el uso de las tecnologías de la información mediante:

- Publicación en la página web de todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad, así mismo en la plataforma SECOP.
- Estrategia Gobierno Digital.
- Gestión Documental.

A continuación se presenta la estrategia mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Caracterización	Informe de caracterización de grupos de valor	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/06/2024
				Profesional Universitario Gestión Humana	
	1.2	Revisión y ajustes política servicio al ciudadano	Política revisada, ajustada y adoptada	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/04/2024
Subcomponente 2 fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	2.1	Capacitación en atención y/o servicio al ciudadano	Talento humano de la entidad capacitado en atención y/o servicio al ciudadano	Subgerencia Administrativa y Financiera-	30/07/2024
				Profesional Universitario Gestión Humana	
	2.2	Implementar en	Talento humano capacitado en atención preferente e Incluyente.	Subgerencia Administrativa y Financiera-	30/07/2024
				Profesional Universitario Gestión Humana	

 <b>empoduitama</b> acueducto alcantarillado <small>Cuida la Vibrante ESENCIA DE LA VIDA</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>FORMATO PLAN DE ACCIÓN</b>		
	<b>PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL</b>		<b>CÓDIGO: F-GGR-12</b>	<b>VERSIÓN: 1</b>	
			<b>FECHA: 24-01-2023</b>	<b>PÁGINA: 14</b>	
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente3</b> gestión de relacionamiento con los ciudadanos	<b>3.1</b>	Estrategia de fortalecimiento de canal virtual de atención	Fortalecimiento del canal de atención virtual de la entidad, incorporando lineamientos Resolución 1519 de 2020	Subgerencia Administrativa y Financiera-	30/11/2024
				Profesional Sistemas	
<b>Subcomponente4</b> Evaluación de la gestión y medición de la percepción ciudadana	<b>4.1</b>	Diseño e implementación del método de ciudadano incognito en el canal telefónico	Informe de resultado del método de ciudadano incognito	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/11/2024
	<b>4.2</b>	Aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios	Informe de encuestas de satisfacción	Subgerencia Administrativa y Financiera y Oficina de Comercialización	Aplicación de la encuesta permanente  Informe de seguimiento semestral

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
			FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 15


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

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.


- La garantía del derecho implica:
- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el sitio Web oficial de la entidad. Ley 1712 de 2014.	Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio Web oficial actualizada en un 100%.	Subgerencia Administrativa y Financiera  /Profesional Sistemas	30/04/2024 31/08/2024 31/12/2024
	1.2	Publicación en el SECOP los procesos contractuales	100% procesos contractuales publicados	Oficina Jurídica Subgerencia Administrativa y Financiera Profesional Sistemas	Permanente
	1.3	Publicación plan anual de adquisiciones SECOP 1 con el enlace a la página web institucional	Enlace de Publicación del Plan Anual de Adquisiciones en SECOP I publicado en Página web.	Oficina Asesora de Planeación/ Profesional Sistemas	31/01/2020
	1.4	Cargar información en el Sistema de Gestión del Empleo Público – SIGEP.	Publicación del Directorio de Información de servidores públicos, empleados en: junio 30% Agosto 70% Diciembre 100%	Subgerencia Administrativa y Financiera  Profesional especializado Gestión Humana	30/06/2024 30/08/2024 31/12/2024

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
		PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
				FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 16
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables	Fecha programada	
<b>Subcomponente2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Mantener la publicación de los canales de comunicación habilitados en el sitio web oficial.	Divulgar los Medios para recibirsolicitudes deinformación pública. Dirección de Sistemas de Información	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/10/2024	
			Profesional universitario sistemas		
	2.2 Realizar inventario de solicitudes de información.	Inventario de solicitudes deinformación publicado en la página web.	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/06/2024 31/12/2024	
			Auxiliar de radicación		
	2.3 Verificar el cumplimiento de las respuestas de las PQRSDS según términos establecidos por la ley	Notificar a las dependencias próximas vencimiento de la PQRSDS y sin evidencia de Respuesta y/o Notificación al peticionario	Subgerencia Administrativa y Financiera	Permanente	
Auxiliar de radicación					
<b>Subcomponente3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaborar, adoptar y publicar el inventario de activos de información	Documento elaborado, adoptado y publicado	Subgerencia Administrativa y Financiera	31/03/2024	
			Profesional Especializado en Sistemas		
	3.2 Elaborar, adoptar y publicar el esquema de publicación de información	Documento elaborado, adoptado y publicado	Subgerencia Administrativa y Financiera	31/04/2024	
Profesional Especializado en Sistemas					
3.3 Elaborar, adoptar y publicar el índice de información clasificada y reservada.	Documento elaborado, adoptado y publicado	Subgerencia Administrativa y Financiera	31/03/2024		
<b>Subcomponente4</b> Monitoreo del acceso a la información pública	4.1 Publicar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información.	Publicación del Informe de Solicitudes de Acceso a la Información pública	Subgerencia Administrativa y Financiera	31/03/2024 30/06/2024 31/09/2024 31/12/2024	
			profesionalsistemas publica		
			Auxiliar radicación consolida		



 <b>empoduitama</b> <small>acueducto alcantarillado</small> <small>Cuida la Vibrante ESENCIA DE LA VIDA</small>	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL		CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
			FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 17

#### 6.4 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Para éste componente ESPODUITAMA S.A. E.S.P. tiene proyectados mecanismos permanentes de fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar los fines propios del Estado.


Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Código de integridad	1.1	Realizar Actividades de socialización difusión del código de integridad	Dos (2) actividades de Socialización y Difusión del Código de integridad	Oficina Asesora de Planeación	30/07/2024
	1.2	Curso virtual De integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	Circular solicitando a los servidores públicos la Curso de integridad.	Subgerencia Administrativa y Financiera/ profesional Especializado Gestión Humana	28/02/2024
	1.3	Seguimiento para verificar que los servidores públicos realicen el curso	Informes de Seguimiento de cumplimiento	Subgerencia Administrativa y Financiera/ profesional profesional universitario talento humano	31/05/2024 30/09/2024 31/12/2024

#### 7. MONITOREO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Empoduitama S.A ESP, con el liderazgo de los subgerentes, asesores y profesionales especializados, velaran por el cumplimiento de todos y cada una de las actividades aquí plasmadas, así mismo, el jefe de planeación, será el encargado de monitorear su implementación.

#### 8. SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**CUIDA LA VIBRANTE ESENCIA DE LA VIDA**

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	FORMATO PLAN DE ACCIÓN	
	PROCESO: GESTIÓN GERENCIAL	CÓDIGO: F-GGR-12	VERSIÓN: 1
		FECHA: 24-01-2023	PÁGINA: 18

A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

**Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

**Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero el cual se verificará a través de la oficina de control interno la cual realizará su respectivo seguimiento con corte a 30 abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2024.

En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

**GERENTE**

PEDRO PABLO MATALLANA RODRIGUEZ

**OSCAR EDUARDO SOLER BECERRA**  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN