

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 1 DE 20

Plan de Anticorrupción Y Atención al Ciudadano 2024

Se adopta mediante Resolución No. 27
24 de enero de 2024



Carrera 1 No 15 – 20 B/ Antonio Naranjo

+57 (608) 8360012



WhatsApp: 3212500475



contacto@empitalito.gov.co

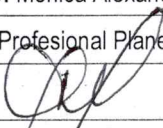
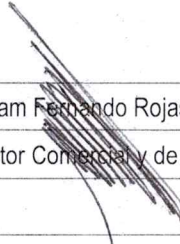


www.empitalito.gov.co

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 2 DE 20

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVOS.....	4
2.1	Objetivo General	4
2.2	Objetivos Específicos.....	4
3	Alcance	5
4	MISIÓN.....	5
5	VISIÓN.....	5
6	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
7	PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA	7
8	PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO	7
9	MARCO NORMATIVO.....	8
10	COMPONENTES DEL PLAN	10
10.1	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	10
10.2	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	11
10.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
10.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO...15	
10.5	QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
10.6	SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES	19
11	SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
11.1	PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN.....	20
12	CONTROL DE CAMBIOS.....	20

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 3 DE 20

1 INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO EMPITALITO E.S.P., comprometida en fortalecer su Gestión Institucional, generar confianza a los Usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y a la ciudadanía en general, promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y el mejoramiento continuo de los procesos, formula y establece su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como estrategia para combatir frontalmente las prácticas corruptas, a través de acciones orientadas a prevenir los riesgos de corrupción, mejorar la relación de los usuarios con la Empresa y fomentar la transparencia y visibilidad en todas sus actuaciones, en cumplimiento de lo establecido en 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 y en el Decreto 2641 de 2012 que la reglamenta.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se plantea como la estrategia que EMPITALITO E.S.P., ha definido para la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano, se enfoca en la prevención de eventos y situaciones de corrupción que se puedan presentar en el entorno de nuestro accionar y en el establecimiento de mecanismos de control (autocontrol, control institucional, control ciudadano) para garantizar y reconocer los derechos y deberes de todos los que de una u otra manera estén vinculados con la organización, ya sea a nivel interno o externo.

A través de este programa de lucha contra la corrupción, se pretende implementar herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil. Se presentan acciones y estrategias tendientes a implementar la cultura de la TRANSPARENCIA, basados en las capacidades y conocimientos del talento humano con el que cuenta la entidad y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro objeto social.

En este documento encontraran las actividades detalladas para 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. Servicio al ciudadano
5. Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma:	Firma:

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 4 DE 20

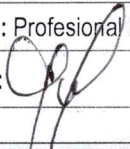
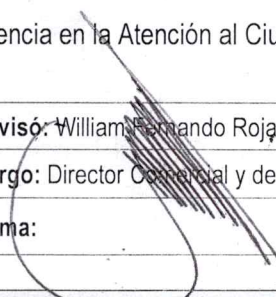
2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito "EMPITALITO – E.S.P.", para la vigencia 2024, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011, de tal manera que se desarrollen las estrategias y actividades previstas en el mismo para prevenir y controlar situaciones de riesgos de corrupción y de esta forma la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Área de cobertura, sean eficientes y con prácticas transparentes, garantizando la confianza y bienestar a todos los usuarios del municipio de Pitalito-Huila.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las estrategias necesarias para la lucha contra la corrupción con el propósito de mejorar continuamente los diferentes procesos de la entidad de conformidad con lo establecido por la Ley.
- Realizar el análisis de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de determinar la probabilidad de ocurrencia y/o materialización de estos, así como los impactos o efectos para la empresa.
- Establecer los controles, los mecanismos o acciones a seguir para prevenir o corregir las causas o escenarios que puedan llegar a propiciar situaciones de riesgo de corrupción.
- Promover mecanismos, estrategias y alarmas orientadas a la prevención y mitigación de los riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la empresa.
- Facilitar al ciudadano la información y el acceso a trámites y servicios con los que cuenta la Empresa, a través de la revisión y mejora continua, la estandarización, simplificación, automatización y/o eliminación de trámites que no estén conformes a lo establecido por la Ley.
- Identificar los trámites que requieren ser intervenidos o racionalizados con el propósito de reducir costos y garantizar la efectividad de la entidad generando una mayor satisfacción en los suscriptores, usuarios y partes interesadas de la empresa
- Establecer las diferentes acciones de Racionalización de trámites de acuerdo a lo establecido por el DAFP.
- Garantizar de manera oportuna, clara y concisa la información requerida por los usuarios, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación de la gestión realizada por la empresa como mecanismo de rendición de cuenta permanente con los ciudadanos.
- Establecer acciones encaminadas a garantizar la eficiencia en la Atención al Ciudadano.

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 5 DE 20

- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fomentar la cultura de la denuncia de actos corruptos.

3 ALCANCE

Las medidas, mecanismos y estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados por todos los procesos y funcionarios que integran la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito "EMPITALITO – E.S.P.".

4 MISIÓN

EMPITALITO E.S.P., es la encargada de suministrar el agua potable, prestar los servicios de aseo y alcantarillado en el sector urbano del municipio de Pitalito, con proyección comercial en otros negocios del sector, logrando estructurar un soporte y plataforma de servicios para el crecimiento urbanístico y empresarial con enfoque de sostenibilidad, generando mejores condiciones de vida a todos los habitantes y usuarios de la ciudad.

5 VISIÓN

EMPITALITO E.S.P para el 2040; será la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios más importante y rentable de toda la región Sur colombiana con desarrollo económico y sostenible, que estará en el tiempo garantizando con las estrategias y nuevos negocios, la infraestructura acorde y mejoría de servicios públicos, para incrementar la productividad y competitividad del municipio de Pitalito, como eje del desarrollo agroindustrial y turístico del sur de Colombia.

6 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

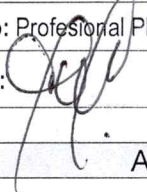
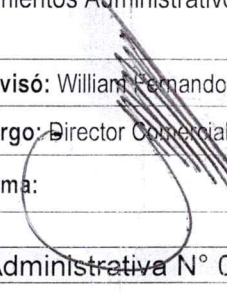
- **Alcance de la Auditoría.** El marco o límite de la auditoría y las materias, temas, segmentos o actividades que son objeto de esta.
- **Audidores Externos.** Profesionales facultados que no son empleados de la organización cuyas afirmaciones o declaraciones auditan.
- **Audidores Internos.** Profesionales empleados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad.
- **Auditoría de Gestión u Operacional.** Consiste en el examen y evaluación de la gestión de un organismo, entidad, programa o proyecto, para establecer el grado de economía, eficiencia, eficacia, calidad e impacto de su desempeño en la planificación, control y uso de los recursos y en la conservación y preservación del medio ambiente, así como comprobar la observancia de las disposiciones que le son aplicables.

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 6 DE 20

- **Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.
- **Control Administrativo.** Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.
- **Control Contable.** Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.
- **Control Interno.** Todas las medidas utilizadas por una empresa para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- **Economía.** Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.
- **Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.
- **Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.
- **Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- **Informe de Auditoría.** Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.
- **Limitaciones al alcance de la auditoría.** Factores externos a la unidad de auditoría que hayan impedido al auditor obtener toda la información y explicaciones que considere necesarias para cumplir con los objetivos de su trabajo.
- **Normas de Auditoría:** Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.
- **Normativas:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas.
- **Objetividad (evidencia objetiva).** La valoración de los activos y la medición del ingreso se basan en lo posible en la evidencia objetiva, tal como los precios de cambio en transacciones a largo plazo.
- **Objetivo de la auditoría.** Propósito o fin que persigue la auditoría, o la pregunta que se desea contestar por medio de la auditoría
- **Administrativas:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros Procedimientos Administrativos.

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 7 DE 20

- **recuperación agua no contabilizada:** La recuperación de aguas es el proceso mediante el que un agua contaminada se depura, reduciendo los sólidos en suspensión y la contaminación microbiológica para obtener un agua no potable, pero con calidad suficiente para ser reutilizada
- **recuperación cartera:** proceso formal para contactar a los clientes morosos y tramitar el pago de una cuenta por concepto de la compra de un producto o servicio.

7 PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA

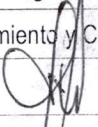
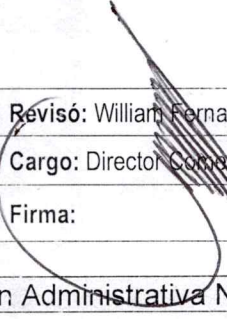
Los principios éticos y rectores de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito "EMPITALITO - E.S.P." están adoptados mediante el documento "PRINCIPIOS Y VALORES RECTORES INSTITUCIONALES – A.01.02.OD.09"

- **RESPONSABILIDAD:** Es un valor ético que implica el compromiso de los directivos y funcionarios de EMPITALITO E.S.P., en el cumplimiento de sus funciones y actividades establecidas en la normatividad vigente, en los estatutos de la empresa, en el reglamento interno de trabajo y en el código de ética encaminados a fortalecer la Misión de la empresa y satisfacer las expectativas de los grupos de interés: Clientes, accionistas, proveedores y sociedad en general y la conservación del medio ambiente.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Es la condición de trabajo utilizada por EMPITALITO E.S.P. que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya un compañerismo, generando buenos resultados en las tareas asignadas.
- **EFICIENCIA Y EFICACIA:** Estamos dispuestos a cumplir oportunamente nuestro compromiso de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado públicos a la comunidad bajo los principios de austeridad, integridad racionalidad, honestidad y transparencia.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es un comportamiento pilar en EMPITALITO E.S.P, que busca siempre el crecimiento personal, permitiendo así que sus funcionarios adopten conductas de armonía y trabajo en equipo para una vida laboral saludable.
- **LIDERAZGO:** Estamos comprometidos en dar ejemplo, influyendo positivamente en el trabajo de los demás, generando resultados exitosos
- **CREATIVIDAD:** Nuestra capacidad de generar nuevas ideas, acciones y estrategias novedosas, nos permite transformar nuestro entorno por medios de soluciones originales a los problemas.
- **EXCELENCIA:** Perseguimos incasablemente el éxito en lo que hacemos, por lo que nos exigimos a diario para ofrecer un servicio con calidad.

8 PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa observara los siguientes principios en la atención al usuario:

- **SERVICIO DE CALIDAD:** la Empresa y su personal deberá prestar un servicio con calidad y efectividad, basado en una administración abierta y accesible. Entendiéndose como un servicio con cortesía, objetividad e imparcialidad.

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

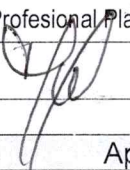
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 8 DE 20

- **LEGALIDAD:** la Empresa actuara conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la Normatividad vigente aplicable a la empresa.
- **IGUALDAD:** La empresa respetara el principio constitucional de la igualdad, garantizando el trato no discriminatorio a sus usuarios según los términos establecidos en la ley.
- **COHERENCIA:** la empresa será coherente en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

9 MARCO NORMATIVO

En la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito "EMPITALITO – E.S.P.", se implementa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano basándose en las siguientes normas legales:

- En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 87 de 1993 – Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 1150 de 2007 – Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos Públicos.
- Ley 489 de 1998: Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.
- Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.
- Ley 909 de 2004: Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
- Ley 617 de 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas

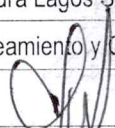
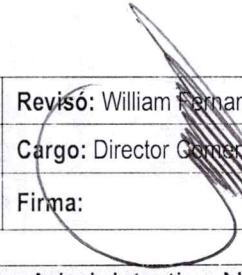
Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 9 DE 20

tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

- Ley 795 de 2003: Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
- Ley 819 de 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 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.
- Ley 872 de 2003: crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.
- Decreto Nacional 1599 de 2005: adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014: por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, en cuanto a su estructura, módulos, componentes y elementos.
- Ley 1437 de 2011 –Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2641 de 2012, que reglamento la Ley 1474 de 2011
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Decreto 4632 de 2011 – Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la Corrupción.
- Decreto 0019 de 2012 - Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Resolución No 049 de octubre 14 de 2008 - Establecimiento del Código de Ética de la Empresa de Servicios Públicos de Pitalito EMPITALITO ESP.
- lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2” emitido por el Departamento Nacional de Planeación.
- Decreto 943 de 21 de mayo de 2014.
- Decreto 1081 de 2015, 1649 de 2014, 4637 de 2011.
- Decreto 2623 de 2009 – Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 10 DE 20

10 COMPONENTES DEL PLAN

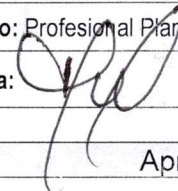
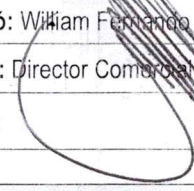
10.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

De acuerdo a lo establecido en el documento orientador sobre Estrategias para la Construcción de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se define el riesgo de corrupción, como “toda posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos, o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito “EMPITALITO – E.S.P.”, a partir de la entrada en vigencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, cuenta con las bases para el desarrollo de una política institucional de administración de riesgos; en tal sentido nos comprometemos a preservar la eficacia en el desarrollo de los procesos de EMPITALITO, así como con la protección y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un sistema de administración del riesgo de corrupción que permita prevenir la ocurrencia de eventos que coloquen en peligro el cumplimiento de los objetivos institucionales de la empresa.

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. 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.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Revisión y/o ajuste Política Administración de Riesgos	Política actualizada de acuerdo a los Requerimientos de MIPG y otras normas relacionadas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024
2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Revisar y actualizar los riesgos ya identificados con los líderes e integrantes de cada proceso.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

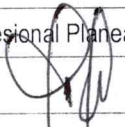
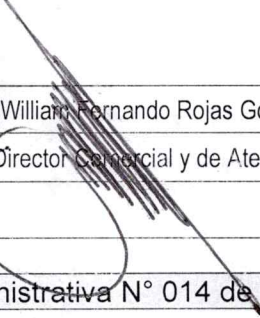
	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOS.EST.PL.01
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		APROBADO: 17/01/2024
			VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 11 DE 20

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción a través de diferentes canales web, correo electrónico, reuniones de comité y demás canales establecidos por la empresa.	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Mayo 2024
4. MONITOREO Y REVISIÓN	4.1	Monitorear y revisar los riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Monitoreo y revisión de los riesgos identificados	Directores, Jefes de oficina y líderes de procesos.	Junio - Diciembre 2024
5. SEGUIMIENTO	5.1	Realizar seguimiento a gestión riesgos de corrupción según lo establecido en la "Política de Administración del Riesgo"	Seguimiento periódico a riesgos de corrupción	Control interno	Junio - diciembre 2024

10.2 SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al usuario la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los usuarios y la empresa, en la oficina de atención al ciudadano.

La empresa de Servicios Públicos de Pitalito "EMPITALITO – E.S.P." dando cumplimiento al decreto 0019 del 10 de enero de 2012, implementara estrategias efectivas de simplificación, eliminación y automatización que permiten facilitar la gestión administrativa a los usuarios internos y externos para de esta manera pretender la racionalización de procedimientos al interior de la empresa.

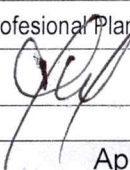
Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 12 DE 20

La Política de Racionalización de Trámites se encuentra dentro de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la cual busca garantizar la mejora de la relación entre la Estado y la ciudadanía. Implica disminución de costos, requisitos, tiempos de ejecución, evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación, entre otros.

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
SUBCOMPONENTE	N°	ACTIVIDAD PROGRAMADA	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN
1. Identificación del Trámite	1.1	Revisar y/o actualizar el inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativo	Inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril 2024
2. Priorización de tramites	2.1	Generar una campaña de comunicación relacionada con las acciones de racionalización de trámites para la vigencia 2024	Campaña de comunicación realizada en medios institucionales tanto internos como externos	Director Comercial y de Atención al Cliente	Mayo 2024
3. Racionalización de tramites	3.1	Registro de la PQR por parte de los usuarios desde la comodidad de su casa CIRCULAR N° 003 –“CERO PAPEL” la página de la empresa www.empitalito.gov.co	Realizar promoción a este trámite y revisar constantemente el correo electrónico destinado para este fin. Campañas para simplificar tramites y ahorro y mitigación del impacto ambiental.	Director Comercial y de Atención al Cliente	Mayo - diciembre 2024
4. interoperabilidad	4.1	Identificar los mecanismos y nuevos desarrollos de herramientas tecnológicas acordes a la Ley para generar acciones de racionalización que este encaminada a reducir: Costos, tiempos, documentos, pasos, procesos y procedimientos facilitando al	Fortalecer los canales de atención y comunicación afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores p/cos, de los tramites establecidos	Director Comercial y de Atención al Cliente TICS	Mayo - diciembre 2024

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 13 DE 20

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
SUBCOMPONENTE	Nº	ACTIVIDAD PROGRAMADA	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN
		ciudadano el esquema NO PRESENCIAL, que tiendan a automatizar los servicios y trámites que presta. Vía gubernativa			

10.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Pitalito "EMPITALITO – E.S.P.", dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, el cual define a la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, establece esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

La finalidad de la Rendición de Cuentas es responder ante el ciudadano por la gestión, las obligaciones y deberes que tenemos como empresa, y permitir el espacio para que la comunidad participe y de este modo afianzar la relación Empresa-Comunidad la cual ayuda a fortalecer la confianza en la comunidad y obtener el reconocimiento por una labor transparente y de calidad.

En el marco del MIPG el proceso de rendición y petición permanente de cuentas tienen por objetivo facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública, se toman como base tres elementos principales (Acciones de información, diálogo y responsabilidad) que deberán cumplir las entidades el de control social sobre la gestión de lo público.

Constantemente se realizará Rendición de cuenta con los usuarios, publicando mediante la página de la empresa www.empitalito.gov.co y redes sociales, la información concerniente a la gestión de la empresa, noticias y acciones con los cuales se busca tener una constante retroalimentación con los usuarios, según las directrices establecidas en el documento "Estrategia Rendición de cuentas de EMPITALITO E.S.P."

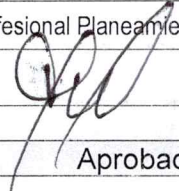
EMPITALITO E.S.P., realizará anualmente una audiencia pública para la rendición de cuentas conforme los principios constitucionales de Transparencia, Responsabilidad, Eficacia, Eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 14 DE 20

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Garantizar que en la página web de la entidad, se publiquen los informes de rendición de cuentas	Publicación de informes de rendición de cuentas en la página web de la entidad 2023	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024
	1.2	Elaborar y publicar en la página web de la empresa los informes de gestión	Publicación en la página web de la empresa los informes de gestión 2023	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024
	1.3	Publicar estados Financieros de EMPITALITO en la página web	Publicación de los estados financieros en la página web de la entidad de 3 trimestre 2024	Director Administrativo y Financiero	Junio 2024 diciembre 2024
	1.4	Publicar en redes sociales notas Informativas	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados programas, proyectos e iniciativa ejecutados por EMPITALITO	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Junio 2024 diciembre 2024
2. DIALOGO DE DOBLE VÍA CON LA COMUNIDAD Y SUS ORGANIZADORES	2.1	Publicar y socializar la estrategia de rendición de cuentas en la pestaña de Rendición de Cuentas vigencia 2024.	Estrategia publicada en la web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	noviembre 2024
3. INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	3.1	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 pagina web de la entidad ha participar del evento de rendición de cuentas de EMPITALITO	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	noviembre 2024
4. EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas 2023	Diligenciamiento de encuestas de percepción en la rendición de cuentas de EMPITALITO	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 15 DE 20

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	4.2	Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2023 en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso	Informe publicado	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Marzo 2024

10.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

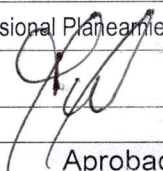
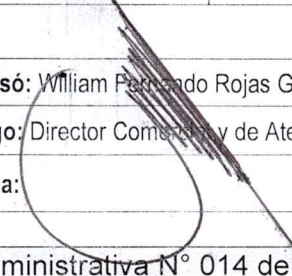
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1	Actualización de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024.	Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizado, publicada y socializada	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril 2024
	1.2.	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los empleados de EMPITALITO E.S.P.	Sensibilización que difundan la cultura al servicio al ciudadano.	Director Comercial y de Atención al Cliente	Julio 2024
2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Revisión y/o ajustes de las herramientas que apoyan la gestión de los canales de servicio al ciudadano.	Informe de identificación de mejora de las herramientas relacionadas con el servicio al ciudadano (Grupos étnicos, población vulnerable,	Director Comercial y de Atención al Cliente	marzo 2024

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 16 DE 20

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
			entre otros) uso de canales.		
	2.2	Divulgación funcionamiento de los canales diseñados para el relacionamiento con la Ciudadanía (Recepción - radicación - orientación - atención)	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación Redes, página Web	Director Comercial y de Atención al Cliente	Mayo - diciembre 2024
3. TALENTO HUMANO	3.1	Fortalecer las competencias de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y/o suscriptores a través de procesos de cualificación	Funcionarios cualificados en competencias laborales para el servicio de atención al ciudadano	Director Administrativo y Financiero	mayo 2024
	3.2	Capacitar los funcionarios de atención al usuario en temas relacionados con cultura de servicio al ciudadano, ética y valores del servicio público.	Personal de atención al ciudadano capacitado.	Director Administrativo y Financiero	mayo 2024
4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	4.1	Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	Realizar y/o mejorar mecanismos de recepción de PQRS y Trámites, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril 2024
	4.2	Elaborar periódicamente informe de PQRS para identificar oportunidades de mejora en el proceso. Informe trimestral de PQRS	Informe trimestral de PQRS	Director Comercial y de Atención al Cliente	Abril – diciembre 2024
5. RELACIONAMIENTOS CON EL CIUDADANO	5.1	Realizar periódicamente encuestas de satisfacción del cliente.	Realizar encuestas mensuales (50 usuarios)	Director Comercial y de Atención al Cliente	Todos los meses
	5.2	Ubicar buzón de sugerencias y realizar seguimiento mensual	Instalar el buzón de sugerencias y generar informe mensual de seguimiento	Director Comercial y de Atención al Cliente	Febrero 2024

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.		CÓDIGOS.EST.PL.01
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		APROBADO: 17/01/2024
			VERSIÓN: 4
			PÁGINA: 17 DE 20

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	5.3	Actualización y mantenimiento permanente de la página web institucional.	Página web institucional actualizada	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Abril – diciembre 2024

Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
Correo Institucional	contactoempitalito@gmail.com
REDES SOCIALES	Facebook: empitalito
PAGINA WEB INTERNET	www.empitalito.gov.co
LÍNEA TELEFÓNICA	Celular 3212500475
OFICINA PRESENCIAL SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ubicación: Carrera 1 N° 15 – 20

10.5 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. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

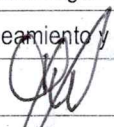
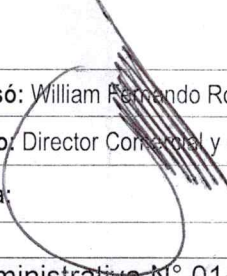
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1.1	Mantener actualizada la página web de la empresa, dando cumplimiento a la ley de Transparencia y acceso a la	Información actualizada en página web de la empresa.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Todos los meses

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOES.EST.PL.01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 18 DE 20

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
		información pública Ley 1712 de 2014.			
2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	2.1	Dar respuestas oportunas a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por Ley	Respuestas a las solicitudes radicadas bajo la plataforma ORFEO.	Todas las dependencias	Marzo 2024 diciembre 2024
3. ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	3.1	Revisión y actualización cuatrimestral, en la página web, los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014 y el decreto 1519 de 2020 y las normas asociadas	Información actualizada y publicada en la página web	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Octubre 2024
4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	4.1	Mantener la validación y definición de ajustes en torno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web. Realizar prueba de accesibilidad del sitio web con base en evaluación de personas con discapacidad para identificar brechas por cerrar. Adicionar lo estipulado en el decreto 1519 de 2020 y el cumplimiento de planes asociados a auditorías internas del tema.	Implementar ajustes con base en brechas identificadas	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Abril 2024
5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	5.1	actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades ITA.	Portal web con requerimientos ITA actualizados	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Proyectos	Junio y diciembre de 2024

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Control y de Atención al Cliente (E)
Firma: 	Firma: 

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS.EST.PL.01
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	APROBADO: 17/01/2024
		VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 19 DE 20

10.6 SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 6: INICIATIVA ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDADES PROG.	META PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
CÓDIGO DE INTEGRIDAD	1	Divulgar del código de integridad.	Socialización código de integridad de EMPITALITO E.S.P.	Director Administrativo y Financiero	Abril 2024 Agosto 2024 Diciembre 2024
CONFLICTO DE INTERÉS	2	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés.	Actividades pedagógicas para servidores públicos y contratistas sobre conflicto de interés.	Director Administrativo y Financiero	Abril 2024 Agosto 2024 Diciembre 2024

11 SOCIALIZACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, la empresa de servicios públicos domiciliarios de Pitalito EMPITALITO E.S.P. pone a disposición la estrategia del plan a toda la comunidad del municipio, la cual se permitirá dar a conocer el concepto de corrupción y cómo desde la entidad se vienen desarrollando acciones contra la corrupción contempladas desde los lineamientos de Ética y buen manejo de la entidad.

Esta Estrategia Comunicativa pretende crear sensibilización y concientización frente a la estigmatización que tienen los Servidores Públicos ante el flagelo de la corrupción; es una Estrategia que está regida bajo el Autocontrol y Auto criterio de cada uno de los individuos que conforman la empresa generando acciones que permiten establecer la transparencia a la hora de ejercer cargos públicos.

El éxito de la Estrategia no sólo depende del conocimiento de la información del Estatuto de Anticorrupción, sino también de la formación ética de valores como respeto, lealtad, honestidad, responsabilidad, cumplimiento, compromiso en cada uno de los que desempeñan cargos públicos.

El objetivo principal de la estrategia es permitir a los ciudadanos generar espacios de confianza y credibilidad que propicien bienestar a la comunidad, y a su vez proporcionar transparencia y confiabilidad en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios que presta la entidad, de igual forma se realizara la respectiva socialización del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la entidad.

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PITALITO E.S.P.	CÓDIGOS. EST. PL. 01
		APROBADO: 17/01/2024
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN: 4
		PÁGINA: 20 DE 20

11.1 PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

La promoción y divulgación se hará dentro de la estrategia de rendición de cuentas que tiene la empresa para cada vigencia así mismo mediante los canales de comunicación y el documento final y la Estrategia será publicada a través de las herramientas de comunicación virtual de la entidad: página WEB: www.empitalito.gov.co

12 CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN N°.	FECHA DE APROBACIÓN.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO.
1	31/06/2020	Se crea el plan para la vigencia 2020
2	28/01/2022	Se actualiza el plan para la vigencia 2022
3	26/01/2023	Se actualiza el plan para la vigencia 2023
4	17/01/2024	Se actualiza el plan para la vigencia 2024

JOSE RICARDO VILLARREAL ARTUNDUAGA
GERENTE

Elaboró: Mónica Alexandra Lagos Serrato	Revisó: William Fernando Rojas Gómez
Cargo: Profesional Planeamiento y Control	Cargo: Director Comercial y de Atención al Cliente (E)
Firma:	Firma:

Aprobado Mediante Resolución Administrativa N° 014 de 2024