

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

INTRODUCCIÓN

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores

Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P**, ha diseñado estrategias que permiten hacer un control participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos de la empresa.

Es por esto que **LAS EMRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen una mejor prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Una empresa que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Una empresa para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de la prestación de los servicios públicos, su prestación y administración. Lo anterior se traduce en generar confianza en los usuarios, para que pueda participar e intervenir en la prestación y administración de los servicios públicos, ya que la estructura de la empresa está al servicio de los usuarios para la efectividad de sus derechos.

En conclusión, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** están comprometida con la construcción de un Estado libre de corrupción; donde se implementen estrategias tendientes a que los recursos sean invertidos eficiente y eficazmente. Una empresa para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de la prestación eficiente y eficaz de los servicios públicos, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión de la Gerencia.

MISION

Es ofrecer y promover un servicio con calidad, eficiencia y continuidad a todos los usuarios, contando con una planta física, talento humano y recursos económicos con los cuales contribuiremos a el mejoramiento de la calidad de vida de la población Marsellesa

VISIÓN

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		01

Es ser la mejor empresa, a partir del cumplimiento de la normatividad vigente para el sector y el uso eficiente de los recursos económicos, financieros, físicos y humanos de los que dispone para brindar los servicios en términos de eficiencia y continuidad, proyectado una imagen corporativa en el ámbito regional y nacional con sentido social de pertenencia y contribuyendo a el mejoramiento de la calidad de vida de la población

MARCO NORMATIVO Y JUSTIFICACION

Las razones por las cuales se hace necesaria la actualización del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2023 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

Constitución Política de Colombia	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 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
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
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

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		01

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.
Decreto Nacional 1599 de 2005	Adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.
Decreto 0019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos
Decreto 943 de 2014	Actualización del MECI
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1757 de 2015:	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 124 de 2016:	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

VALORES Y PRINCIPIOS

Valores éticos. Los funcionarios de **EMPUMAR** se comprometen a guiar su trabajo bajo los siguientes valores:

Honestidad: Debe desempeñar sus funciones con prudencia, integridad, decencia, seriedad, moralidad, ecuanimidad y rectitud. Los funcionarios deben actuar con honradez tanto en ejercicio de su cargo como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función. Debe repudiar, combatir y denunciar toda forma de corrupción.

Responsabilidad: El servidor de **EMPUMAR** es responsable de las acciones u omisiones relativas al ejercicio de su función, debiendo actuar con un claro concepto del deber, para el cumplimiento del fin encomendado en la oficina a la que sirve. Es deber de toda persona que maneja bienes o dinero, o que ha recibido la encomienda de realizar cualquier tarea por parte de otros, de responder sobre la forma en que cumple sus obligaciones, incluida la información suficiente sobre la administración de los fondos y bienes.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

Transparencia: La comunicación interna y externa debe llegar de forma eficiente, rápida y pública a los interesados. **EMPUMAR** debe manejar su información de forma abierta para todos los funcionarios y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.

Imparcialidad: Debe actuar con legalidad y justicia tanto en sus relaciones laborales, como en la prestación de los servicios, sin tratar con privilegio o discriminación, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, sea cual fuere su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

Respeto: Debe ser justo, cuidadoso, amable, culto y considerado en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Debe comprender que su condición de empleado institucional implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la colectividad.

Justicia: El servidor público de **EMPUMAR** debe tener permanentemente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, tanto en sus relaciones con el estado, como en el público, sus superiores y subordinados.

Participación: Nuestra institución desea que todos y cada uno de sus colaboradores se sienta parte vital de EMPUMAR, la respeten, preserven su patrimonio moral y contribuyan a su crecimiento y consolidación. Para ello, espera que su cliente interno se integre, se comprometa y tenga hacia la institución el arraigo y pertenencia que le distinga y diferencie.

Eficiencia: Se debe desempeñar las funciones propias de su cargo, en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad para dignificar la función pública y mejorar la calidad de los servicios, sujetándose a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinen las normas correspondientes y de acuerdo con las siguientes reglas:

- ✓ Debe utilizar el tiempo laboral responsablemente, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que deberá ejecutar las tareas propias del cargo con el esmero, la intensidad y el cuidado apropiado.
- ✓ Debe aportar la iniciativa necesaria para encontrar y aplicar las formas más eficientes y económicas de realizar las tareas, así como para agilizar y mejorar los sistemas administrativos y de atención a los usuarios, debiendo poner en conocimiento de los superiores, las sugerencias y recomendaciones que proponga, así como participar activamente en la toma de decisiones.
- ✓ Debe contribuir y velar por la protección y conservación de todos los bienes que conforman el patrimonio institucional, estén o no bajo su custodia. El funcionario de la institución es un depositario de los bienes públicos por lo que está obligado a cuidarlos responsablemente y a entregarlos cuando corresponda.
- ✓ Debe hacer uso razonable de los materiales y bienes que, con motivo del desempeño de labores, reciba, procurando el rendimiento máximo y el ahorro en el uso de esos recursos.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		01

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** , ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad del servicio que la entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la entidad fluyan con agilidad, oportunidad y que sean transparentes. Dentro de los objetivos del plan anticorrupción podemos encontrar

GENERAL

- ✓ Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- ✓ Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✓ Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- ✓ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- ✓ Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- ✓ Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- ✓ Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a todos los Procesos Estratégicos, Misionales, Apoyo, Evaluación y Control, a cada una de las áreas Administrativas y Operativas de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P**

METODOLOGÍA

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

Para la formulación del Plan Anti trámites y de Atención al Ciudadano se aplicó la metodología adoptada mediante el DECRETO 2641 DE 2012.

La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, es una estrategia, una herramienta o un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, donde su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propios.

A continuación, se ilustran los cinco componentes que dan la base a la estrategia, así:



RESPONSABLE

- ✓ **Formulación de las Políticas:** Se fundamenta en las Políticas de Riesgo, la cuáles están identificadas en el Mapa de Riesgos Anticorrupción. Están a cargo del Representante Legal y el Comité de Control Interno.
- ✓ **Líderes de los Procesos:** Son los responsables de aplicar las acciones establecidas en el cumplimiento de los Objetivos, para asegurar la prevención y un seguro manejo del riesgo.
- ✓ **La Oficina de Control Interno:** En cumplimiento de sus funciones asesorará, comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación los resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P, elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableciendo los lineamientos de la metodología la cual va orientada a la prevención de actos de corrupción derivados de las actuaciones de los servidores públicos, el acercamiento del ciudadano a las Instituciones y la Rendición de Cuentas para un adecuado control social en la protección y adecuado manejo de los recursos del Estado.

RIESGOS DE CORRUPCIÓN

- A- **IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Establecer causas y describir los riesgos.
- B- **ANÁLISIS DEL RIESGO:** Detectar Debilidades Internas y Amenazas Externas en cada uno de los procesos de la Institución determinando la Probabilidad de ocurrencia y el Impacto de los mismos.
- C- **VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Realizar registro para valorar los riesgos y establecer acciones Preventivas y Correctivas.
- D- **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Siguiendo nuestro proceso de Gestión de Calidad se cumplirán las etapas de: Documentación, Despliegue, Implementación y Mantenimiento de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción alineada al Direccionamiento Estratégico de la Alta Dirección de acuerdo a la metodología del DAFP.
- E- **SEGUIMIENTO A RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Revisar en forma permanente las causas del riesgo para evitar que puedan sofisticarse y no detectarse, además realizar el seguimiento en Cumplimiento de la vigencia de 2023, función que estará a cargo de la Oficina de Control Interno.
- F- **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:** Se realizó por cada Proceso y luego se consolidará el Institucional, el cual será validado y aprobado.

ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Departamento y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes ejes centrales en **LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P**

- ✓ Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- ✓ Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- ✓ Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		01

en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P**, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

- ✓ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ✓ Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
- ✓ Se inculcará en los funcionarios de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P**, el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- ✓ Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Para esto **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2023.

LINEAS ESTRATEGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCIONAL CIUDADANO LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

- ✓ **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.
- ✓ Se continuará con la actualización del mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P**, del cual se tomarán los insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- ✓ Se continuará con la divulgación a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la empresa como de la comunidad en general.
- ✓ Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio de la ciudadanía a través de la oficina y/o la página Web en Atención al Ciudadano ingresando al enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

- ✓ Se garantizará que todos los contratos se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación –SECOPI.
- ✓ Se promulgará para que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios públicos.
- ✓ Igualmente, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** se encuentra revisando el mapa de riesgos de todas las áreas (administrativa y operativa).
- ✓ **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación.
- ✓ Divulgación en la página web de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** el Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- ✓ Se seguirá contando con un buzón de sugerencias que se ubicará en la oficina de la empresa, con el fin de facilitarle a los ciudadanos y usuarios formulen sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento mensual a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.
- ✓ Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a los entes de control.
- ✓ Continuidad con la declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.
- ✓ Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P**.
- ✓ Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1					
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Divulgar Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo divulgada.	Área Administrativa	Abril
Subcomponente/proceso 2					
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Definir metodología (Matriz) de identificación, valoración y	Metodología Definida.	Área Administrativa	Mayo

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

		<i>consolidación de los riesgos</i>			
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Consulta para la elaboración y aplicación de la matriz de riesgos.</i>	Consultas realizadas	Área Administrativa	Junio
	3.2	<i>Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción</i>	Divulgación Realizada	Área Administrativa	Julio
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	<i>Monitorear los riesgos previsto y revisar posibles ocurrencias</i>	Monitoreo y revisión efectuada.	área Administrativa	Agosto
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>seguimiento</i>	Seguimiento y resultado al mismo	área Administrativa	Diciembre

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Estrategia: Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** ESP, aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Estrategia: Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** , pretendió la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Estrategia: mejora procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** .

Estrategia: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		01

Estrategia: En vigencias anteriores se creó y adopto el código de ética. **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2023 se seguirá realizando el seguimiento y aplicación del código de ética en **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

Estrategia: permitir a los usuarios y ciudadanos en general acceder a los servicios que brinda **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** .con la agilidad y facilidad que los requieran, evitando procedimientos innecesarios y dispendiosos que puedan demorar la resolución de su solicitud

Actualmente se cuenta con doce trámites denominados de la siguiente manera:

- ✓ Solicitud cambio e instalación del medidor
- ✓ Compra de matricula
- ✓ Solicitud destaponamiento domiciliaria interna y acometida de alcantarillado
- ✓ Solicitud de legalización del servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ✓ Solicitud de servicio de acueducto y/o alcantarillado
- ✓ Certificación de paz y salvo
- ✓ Acuerdo de pago
- ✓ Cancelación e inactivación de matricula
- ✓ Cambio clase de uso inmueble
- ✓ Actualización de dirección
- ✓ Cambio de estrato
- ✓ Cambio de nombre de suscriptor

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		01

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DEL TRAMITES VIGENCIA 2023									
NOMBRE DE LA ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P									
DEPARTAMENTO: RISARALDA									
MUNICIPIO: MARSELLA									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Compra de matrícula	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	Formato establecido pero no publicado, así como tampoco se tienen publicados los documentos requeridos	Se pretende establecer un formato para la solicitud del servicio y que se publique dicho formato junto con los documentos necesarios para la adquisición de la matrícula a fin de que el usuario al momento de acercarse ya tenga todos los documentos en orden	Agilidad en el proceso	Facturación y Administrativa	2023/01/01	2023/12/31
2	Solicitud de certificado de disponibilidad del servicio de Acueducto y Alcantarillado.	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	Certificación disponible asistiendo a la oficina y solicitándola.	Se pretende activar una opción de solicitud del certificado por medio de un link en tramites en línea donde el usuario haga su solicitud, a través de la página web.	Agilidad en el proceso y mayor facilidad al usuario para el acceso al servicio	Encargado del manejo de la Pagina Web	2023/01/01	2023/12/31
3	Certificado de paz y salvo	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	Certificación disponible asistiendo a la oficina y solicitándola.	Se pretende activar una opción de solicitud del certificado por medio de un link en tramites en línea donde el usuario haga su solicitud, a través de la página web.	Agilidad en el proceso.	Encargado del manejo de la Pagina Web	2023/01/01	2023/12/31
4	Acuerdo de pago.	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	Acuerdo de pago disponible acercándose a la oficina.	Publicar el modelo de acuerdo de pago y activar un link en la página web con el fin de que el usuario contacte a la empresa y manifieste su deseo de firmar el acuerdo de pago y se establezcan las condiciones y se efectué la firma, dicha firma deberá ser en las instalaciones de la oficina.	Agilidad en el proceso y facilidad para que el usuario conozca la información necesaria.	Encargado del manejo de la Pagina Web	2023/01/01	2023/12/31

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO		01

5	Radicado de PQR'S	Tecnológicas	Formularios diligenciados en línea	El usuario se acerca a la oficina y llena el formulario de la solicitud PQR'S y se le da contestación el mayoría de los casos inmediata	Se actualizara y adaptara un link donde se puedan radicar las PQR'S y se pueda a su vez dar contestación a las mismas por este medio	Agilidad en el proceso y facilidades para el acceso al derecho por parte del usuario.	Encargado del manejo de la Pagina Web	2023/01/01	2023/12/31
6	Duplicado de la factura	Tecnológicas	Envío de documentos electrónicos	El usuario se acerca a la oficina cancela el valor del duplicado y se le entrega para que realice su cancelación	Disponer de un link de descarga electrónica de la factura, para su cancelación.	Mayor facilidad en el proceso para el usuario.	Encargado del manejo de la Pagina Web	2023/01/01	2023/12/31

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

RENDICION DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que la entidad elabore una estrategia de rendición de cuentas y que de esta manera quede incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, aprovechar cada espacio posible para brindar al ciudadano la oportunidad de estar al tanto de cada uno de los asuntos de su interés que lleva a cabo la empresa.

Es importante resaltar que todas las entidades y organismos de la administración pública nacional y territorial, del nivel central y descentralizado tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 sobre organización y funcionamiento de la rama ejecutiva. En particular, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 78 estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública: “...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, **LAS EMPRESAS PUBLICAS DE MARSELLA E.S.P** realizara una (1) audiencia pública , de rendición de cuentas a la ciudadanía: de la misma manera la entidad cuando lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar información asociada con la gestión empresarial y administrativa en los medios propios de la empresa como la página web y cartelera.	Publicación oportuna y comprensible al usuario.	Técnico Administrativo	Enero
	2.1	Realizar encuentro entre Gerencia y usuarios para escuchar nuevas propuestas y/o sugerencias y hacer rendición del informe.	Un encuentro	Gerencia	Julio
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Realizar unas reuniones periódicas con accionistas.	Tres (03) reuniones	Gerencia	Cuatrimestral
	3.1	Realizar capacitaciones en RSE para trabajadores.	Una capacitación	Gerencia	Julio
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Realizar foros sobre temas de interés en cuanto a temas de la empresa.	Foros realizados	Gerencia y encargado de la página web.	Bimensual
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		Realizar evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas.	100% de los encuentros de rendición de cuentas evaluados	Gerencia	Diciembre

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

	4.1				
--	-----	--	--	--	--

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P , para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos: recepción de las peticiones, quejas y reclamos (**PQRs**).

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de EMPUMAR. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la administración.
Recepción de las peticiones quejas y reclamos (PQR).	Se busca que los usuarios manifiesten sus peticiones, quejas y reclamos sobre la prestación de los servicios públicos en el Municipio.
Oportuna respuesta a las PQRs	Se busca brindarle al usuario y/o ciudadanos la solución y respuesta a cada una de sus inquietudes y reclamos para que este pueda sentir que en la entidad es escuchado y su opinión cuenta.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Definir comportamientos administrativos, tendientes a lograr la satisfacción del usuario.	permitir que el usuario sienta la importancia que este representa para la empresa al darle una atención oportuna y eficiente.	Área Administrativa y Área Operativa	Enero
	1.2	Implementar estrategias para atender a los usuarios con discapacidad.	Lograr que la atención sea exequible a toda clase de usuarios, sin ninguna clase de discriminación.	Área Administrativa	Abril
	1.3	Realizar dos (02) Jornadas extramurales que permitan divulgar de manera oportuna la gestión de la empresa.	demostrar transparencia y compromiso con el desarrollo social de la comunidad a la cual se le prestan los diversos servicios que ofrece la empresa.	Área Administrativa	Junio - Diciembre
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Mantener actualizada la página Web y activar nuevas opciones de servicio En Línea	Agilizar el desarrollo de los procesos que se adelanten entre la empresa y los usuarios.	Área Administrativa	Marzo
	2.2	Establecer el procesos de radicado de PQR en línea, por medio del uso de la Pagina Web.	Permitirle al ciudadano en general que desde cualquier lugar que se encuentre pueda radicar sus peticiones, quejas y reclamos, según sienta la necesidad.	Área Administrativa	Julio
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Capacitar a los empleados en cada uno de los temas que les competen a fin de prestar un excelente servicio y atención a los usuarios	Mejora en la prestación de los servicios y atención al usuario.	Área Administrativa y Área Operativa	Abril
	3.2	Incentivar a los empleados mediante el plan de capacitación e incentivos a fin de que estos se sientan motivados y por ende mejoren en la realización de sus Labores.	Mejora en la prestación de los servicios y atención al usuario.	Área Administrativa y Área Operativa	Marzo

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	<i>Socializar el programa de responsabilidad Social Empresarial a los empleados y usuarios.</i>	Generar conciencia en cada uno de los implicados con la empresa y la comunidad en general en cuanto al cuidado del medio ambiente.	Área Administrativa y Área Operativa	Marzo
	4.2	<i>Comunicar por medio de la cartelera de la empresa toda la normatividad, manuales y reglamentos, que sea de interés a los usuarios.</i>	lograr que los usuarios conozcan las reglas y normas que puedan ser de su pleno interés.	Área Administrativa	Marzo
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	<i>Definir y difundir el portafolio de servicio al ciudadano de la entidad, por medio de la página web y puntos de atención.</i>	Lograr dar a conocer los servicios que brinda la empresa y que el usuario sepa cómo acceder a ellos	Gerencia	Marzo
	5.2	<i>Formular e implementar mecanismos para crear una cultura de pago en la Facturación</i>	incentivar el pago oportuno en los usuarios fortaleciendo la cultura de pago en ellos	Área Administrativa	Febrero
	5.3	<i>Establecer encuentros y foros que logren definir el grado de aceptación que tienen la comunidad ante los servicios brindados por la empresa.</i>	Medir la satisfacción de los usuarios en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	Área Administrativa	Marzo

LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE MARSELLA E.S.P .viene trabajando en diferentes estrategias para la transparencia y el acceso a la información pública, entre las que se cuenta la aplicación de la ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, el plan anticorrupción del cual este componente hace parte y el gobierno en línea.

Esto ha generado una dinámica dentro de la institución que busca la unificación de criterios y procesos, por la cual los miembros que trabajan en el plan anticorrupción dialogan permanentemente con los del gobierno en línea y el sistema de gestión de los sistemas de la información, de tal forma que se articulen todas las estrategias, acciones y metas y no generar duplicidad de tareas.

En el actual componente del plan anticorrupción se han centrado las acciones en tres puntos básicos, el primero en tener la información actualizada y criterios claros frente al actuar de los funcionarios en cuanto a la información pasiva y activa. En el segundo punto se ha avanzado en una mejor publicación de la información que tiene **EMPUMAR** para su fácil acceso tanto al público interno como externo, y el tercer punto es un replanteamiento de los procesos en la captura de información, para lo cual la empresa viene evaluando cual será el mejor aplicativo que permita hacer seguimiento a los requerimientos, y generar informes que sirvan de insumo para la gestión de los requerimientos.

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la información mínima a publicar en el sitio web	Información publicada en el sitio web	Información publicada en el sitio web/Total de información mínima obligatoria a publicar	Gerente - Técnico Administrativo	Marzo - Diciembre 2023
	1.2	Analizar el estado actual de la información que se publica en la página web en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información Pública"	Actas de mesas de trabajo del seguimiento	N° Actas	gerente - Técnico Administrativo	Junio - Diciembre
	1.3	Publicar seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Información publicada	Soportes de la información publicada.	Encargado de la Pagina Web.	Julio
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Terminar implementación del módulo de PQR'S en la página WEB que permita realizar la totalidad del trámite y adjuntar documentos. También permite hacer seguimiento.	Disponibilidad de seguimiento de PQR'S en página WEB	PQR'S recepcionadas por medio de la Pagina Web.	Encargado de la Pagina Web.	Junio - Diciembre
	2.2	Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la	Publicación periódica de		Encargado del área comercial	

Marsella, Risaralda Paisaje Cultural Cafetero Declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad - UNESCO Empresas Públicas de Marsella (EMPUMAR)	 	PROCESO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CÓDIGO	PL01GA
		PLAN	INSTITUCIONAL ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		01

		<i>disponibilidad de la información</i>	respuestas no entregadas	Reporte periódico de publicaciones	de la Pagina Web.	Junio - Diciembre
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	<i>Establecer el esquema de publicación de información</i>	Esquema adoptado y establecido.	Información correctamente publicada.	Encargado de la Pagina Web.	Junio - Diciembre
	3.2	<i>Verificar la actualización en la página web en la estructura de "Transparencia y Acceso a la Información Pública" la información según instrumentos de gestión de la información</i>	Publicaciones de la página web	N° evidencia de la publicación	Encargado de la Pagina Web.	Junio - Diciembre
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	<i>Incorporación de criterios de accesibilidad para la atención y suministro de información a las personas pertenecientes a la niñez y la tercera edad</i>	Adecuar mecanismos dinámicos para facilitar el acceso a la información	Evidencia de la publicación y adecuación de la página.	Encargado de la Pagina Web.	Junio - Diciembre
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	<i>Verificación de disponibilidad de la información</i>	Informe de acceso a la información	Informe de acceso a la información	Encargado de la Página Web.	Cuatrimstral
	5.2	<i>Seguimiento a los indicadores de tiempo de respuesta de Atención clientes</i>	Informes de seguimiento realizado.	Evidencia de los informes realizados	Encargado de la Pagina Web.	Cuatrimstral