



Empusilvania

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

**PRIMER SEGUIMIENTO AL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
VIGENCIA 2021**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE
SILVANIA**

EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

SILVANIA (Cundinamarca)

Mayo, 2021

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

TABLA DE CONTENIDO

1.1. COMPONENTE 1 : GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	3
1.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2021	5
1.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	8
1.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	9
1.4. CUARTO: COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
1.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	13
1.6. COMPONENTE 6. INICIATIVA ADICIONALES	16

1.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.

META	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
Políticas de Riesgos actualizadas	Revisión y Ajuste de las Políticas de Administración de riesgos	Gerente y Directores de área	25/01/2021	25/02/2021	100%	Se realizó adopción de las políticas.
Políticas ejecutadas	Realizar la aplicación de políticas, hacer seguimiento y evaluación.	Gerencia, directivos de área y Control Interno	1/02/2021	31/12/2021	35%	Revisión de la aplicación en el primer seguimiento
Políticas Publicadas	Realizar la publicación de las Políticas en la página web	Área de Sistemas e información	25/02/2021	25/02/2021	100%	Publicadas con el PAAC 2021
Mapa de riesgos de Corrupción	Realizar talleres para la identificación y valoración de los Riesgos de corrupción, establecer acciones de control	Líderes de los procesos	15/02/2021	15/04/2021	0%	
Acciones de control ejecutadas	Realizar seguimiento a las actividades de control establecidas	Control Interno	15/02/2021	31/12/2021	35%	Se realizan acciones sobre el mapa de riesgos.
Mapa de riesgos publicado permanentemente	Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa	Área de Sistemas e información	15/02/2021	31/12/2021	100%	Publicado con el PAAC 2021
Riesgos identificados, valorados.	Identificar, valorar y evaluar los riesgos de corrupción cuando se presenten cambios en la empresa,	Gerente y líderes del proceso	15/02/2021	31/12/2021	0%	

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

META	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN	OBSERVACIONES
organizacionales o en el contexto.	normativos y verificar la efectividad de los controles					
Informe sobre riesgos de corrupción materializados	Reportar acciones ante la materialización de los riesgos	Gerencia y líderes de los procesos	15/02/2021	31/12/2021	35%	No se han reportado acciones de materialización de riesgos.
Informe cuatrimestral – seguimientos al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Revisar las causas y la efectividad de los controles.	Gerente/oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	30/05/2021	31/12/2021	35%	Revisión realizada primer seguimiento.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

1.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2021

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
1	Utilizar las herramientas, medios de transporte y maquinaria con fines de uso personal o indebido para provecho particular.	CORRUPCIÓN	Falta de apropiación de los valores éticos. Falta de aplicación de sanciones y llamados de atención No aplicación de controles y seguimiento en las entregas No establecimiento de procedimientos claros para el manejo del almacén Elementos devolutivos sin seguridad Falta de planeación por no entrega a tiempo de las solicitudes de material	2	1	BAJO	EVITAR	Aplicación del código de Integridad Aplicación del Reglamento Interno de trabajo y políticas de Gestión de Talento Humano Llevar planillas de entrada y salida de almacén Establecer el Manual de Inventarios. Poner bajo llave los elementos de devolutivos a cargo de los funcionarios. Entregar órdenes de trabajo de 4:00 p.m. a 5:00 en la oficina de PQR.	Registro de actividades para fortalecer los valores éticos en la empresa. Memorandos Llamados de atención, sanciones. Órdenes de salida y entrada de almacén. Manual de inventario adoptado. Ordenes de trabajo.	Gerente, Auxiliar de Almacén, operarios.	DURANTE EL AÑO	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD: N° de sanciones.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021 Vigente desde 1/02/21

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
2	Utilizar información privilegiada de la empresa para provecho personal o dañar la imagen de la misma.	CORRUPCIÓN	Falta de conocimiento en Gestión Documental No aplicación de valores éticos Baja motivación y sentido de pertenencia.	2	MODERADO	MODERADO	REDUCIR	Capacitación en Gestión documental y tablas de retención documental Socialización del Código de Integridad Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos.	Planilla de asistencia Presentación y planilla de asistencia Registro fotográfico y descripción de actividades	Gerente	Durante el año	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD: Efectividad del plan de Bienestar mediante encuestas. # Denuncias presentadas por estos actos
3	Realizar el pago a los contratistas sin la debida documentación o con documentos falsos (plagio en)	CORRUPCIÓN	Desconocimiento de la norma de contratación y Código de Integridad.	2	moderado	Moderado	Evitar	Socialización de la norma y del Código de Integridad	Planilla de asistencia	Gerente, Subgerente	Durante el año.	EFICACIA: Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
			Falta de seguimiento y control a los documentos					Seguimiento y control a los documentos	Lista de Chequeo			cumplidas / # de actividades programadas) x 100 EFFECTIVIDAD: Expedientes contractuales con los documentos completos y pagos al día.
			Falta de revisión a los pagos que hacen los contratistas a la EPS, Pensión y demás.					Solicitar Paz y salvo o certificación de pago, revisar en las plataformas de pago y de las empresas	Planillas con pagos al día			

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

1.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. viene desarrollando estrategias para disminuir los trámites ante la oficina de Atención al usuario, realizando de manera eficiente, veraz y oportuna la atención de Peticiones o solicitudes que se presentan ante ésta. La empresa tiene como política que si ya existen documentos o registros del usuario dentro de la empresa se prohíbe su nueva solicitud.

N°	Acción a seguir 2021	Definición del procedimiento o tramite	Entregable /Producto	Ruta de Trabajo / Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Final	Beneficio para la empresa/ciudadano	Responsable
1	Implementación, socialización y ejecución del servicio de atención virtual a través del chat en la página web institucional.	Realizar orientación y asesoría personalizada a los usuarios a través del chat de la página web.	Servicio de chat funcionando	Realizar la configuración técnica del chat. Definición del tipo de asesoría que se va a realizar. Desarrollo de la actividad. Realizar retroalimentación con las diferentes áreas de la empresa, se realizará acta mensual de reporte de peticiones y quejas.	1/03/2021	31/12/2021	Beneficio para el ciudadano: se reducen los tiempos en la realización de consultas y algunos trámites. Reduce desplazamientos al tener la posibilidad de hacerlo a través de un canal virtual. Tiene asesoría inmediata. Para la empresa: Reduce las quejas, aumenta la satisfacción de los usuario y reduce el aforo y la carga administrativa en la oficina de PQR.	Gerente, Ingeniero de apoyo en sistemas de información y publicación de información.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

1.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% EJEC	OBSERVACIONES
1.1	Presentación de informes de gestión ante la ciudadanía en general a través de Audiencias Públicas en compañía de la Alcaldía Municipal, del Hospital Ismael Silva, y el IMDRES, en diferentes partes del municipio.	Informes presentados ante la ciudadanía	Gerente.	Durante el año y según programa de Alcaldía	0%	
1.2	Publicación y permanente actualización en la página web de la información de la empresa relacionada con sus resultados y gestión y el seguimiento al Plan Anticorrupción	Información actualizada en la página web. Informes seguimiento al Plan Anticorrupción	Gerencia, Ingeniero de Sistemas	Enero a diciembre de 2021	30%	
2.1	Participación en eventos junto con la Alcaldía Municipal.	Dialogo directo con la ciudadanía	Gerente, Subgerente financiero y comercial general, Director	Durante el año 2021	20%	

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% EJEC	OBSERVACIONES	
		Operativo, funcionarios.				
2.2	Responder a inquietudes a través de las redes sociales y el link de contacto en la página web	Inquietudes resueltas e información suministrada	Gerente, Auxiliar Peticiones quejas y recursos, Ingeniero de sistemas.	Enero a diciembre de 2021	35%	
3.1	Divulgar e incluir las sugerencias recibidas por parte de la ciudadanía y grupos de interés a los planes de mejoramiento y plan anticorrupción	Planes de mejoramiento y plan anticorrupción actualizados.	Gerente, líderes de los procesos	Enero a diciembre de 2021	35%	

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 2.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 15/02/19

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

Como política de operación respecto a la Atención al usuario La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. tiene establecido que todo usuario o suscriptor debe recibir la información de manera oportuna, clara y completa, ser atendido de manera amable, respetuosa y en un tono de voz moderado. Se afianzará la cultura del servicio al usuario mediante acciones de capacitación para desarrollar habilidades y competencias de los funcionarios en esta área.

Se dará prioridad a la atención a madres embarazadas, madres con niños en brazos, ancianos y discapacitados de acuerdo a la normatividad vigente, relacionada con población vulnerable y atención en entidades estatales.

La empresa podrá exigir en forma general, que ciertas solicitudes se presenten por escrito, para tales casos deberá elaborar y suministrar formularios o formatos preestablecidos de forma gratuita para que el suscriptor o usuario diligencie y realice la respectiva radicación.

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Sylvania S.A. E.S.P. EMPUSILVANIA S.A. E.S.P. cuenta con un buzón de sugerencias en la oficina de atención al usuario. Está disponible para que todo usuario o suscriptor realice su petición, queja, sugerencia, etc., en cualquier momento dentro del horario de funcionamiento de la empresa.

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1 er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% EJECUT.	OBSERVACIONES	
1.1	Mantener buena comunicación entre funcionarios y entre estos y los ciudadanos y grupos de interés. Socialización del direccionamiento estratégico de la empresa.	Mejora en las comunicaciones. Apropiación de conceptos como Misión, visión y valores institucionales.	Gerencia, Asesor Control Interno.	Enero a diciembre de 2021	0%	
2.1	Mantener actualizada la página web y utilizar las redes sociales como mecanismo para informar día a día los eventos, planes, proyectos y actividades que realiza la empresa.	Usuarios informados por medio de redes sociales y página web.	Gerente, Ingeniero de soporte en sistemas.	Enero a diciembre de 2021	35%	
2.2	Crear un link en la página web para que los usuarios puedan enviar peticiones, quejas a la empresa.	Pqr enviadas desde la página web de la empresa.	Gerente, Ingeniero de soporte en sistemas	Enero de 2021	0%	
3.1	Realizar capacitaciones en servicio al usuario	Personal capacitado	Empresas o entidades especialistas en el área.	Durante el año.	0%	
4.1	Mantener actualizado el normograma de la empresa.	Normograma actualizado	Gerente y líderes del proceso	Marzo de 2021	0%	
5.1	Aplicar, analizar, y retroalimentar la encuesta de satisfacción del usuario	Informe semestral	Asistente Administrativo de la oficina de PQR., Ingeniero de Sistemas	Junio y diciembre de 2021	0%	

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1 er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

1.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% EJECUTA.	OBSERVACIONES
1.1	Realizar seguimiento a la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente	Seguimiento realizado	Asesor Control Interno	Enero a diciembre de 2021	35%	
1.2	Actualizar la información correspondiente y según la normatividad en la página web y registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información.	Información actualizada en el enlace de transparencia y acceso a la información de Empusilvania	Ingeniero de soporte en sistemas.	Enero a diciembre de 2021	35%	

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1 er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

2.1	Describir los trámites que se realizan ante la oficina de atención al usuario y publicarlos en la página web de la empresa	Publicación de los trámites	Ingeniero de soporte en sistemas.	Abril de 2021	0%	
3.1	Aprobación y aplicación de las tablas de Retención de acuerdo con el modelo de operación	Tablas de retención actualizadas	Gerente y Asistente administrativo - archivo	Mayo a diciembre de 2021	50%	
3.2	Realizar instrumentos archivísticos	instrumentos archivísticos elaborados	Asistente administrativo – archivo, asistente de Gerencia	Febrero a diciembre de 2021	50%	
4.1	Implementar lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Espacios físicos adecuados	Gerencia	Durante el año	0%	

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	1 er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 1/02/21

5.1	Realizar el informe de solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe realizado.	Asistente Administrativo de la oficina de atención al usuario.	Diciembre de 2021	35%	
-----	---	--------------------	--	-------------------	-----	--

 Empusilvania Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Sylvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 2.0
	1er. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2021	Vigente desde 15/02/19

1.6. COMPONENTE 6. INICIATIVA ADICIONALES

ITEM	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Realizar actividades para fortalecer valores en los funcionarios. Código de Integridad.	Actividades de integridad realizadas	Dirección Administrativa y financiera	Durante el año

En el primer cuatrimestre no se han realizado actividades.

Gestión documental

Reviso y aprobó: Gerente EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Elaboró:

Sonia Maribell Arévalo

Asesora de Control Interno EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Mayo de 2021