



# Empusilvania

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

## **TERCER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

VIGENCIA 2023

Silvania (Cundinamarca), enero 16 de 2024



 <b>Empusilvania</b> Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023- 3er. SEGUIMIENTO</b>	F-Vigente desde 1/02/22

TERCER SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023 DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE SILVANIA, EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

JOSÉ CAMILO CASTRO RUIZ  
GERENTE GENERAL

DIANA LUCERO CASALLAS  
SUBGERENTE FINANCIERA Y COMERCIAL

Elaborado por:  
Asesoría de Control Interno

Versión 1.0  
Sylvania, enero 16 de 2024

 <b>Empusilvania</b> Empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Silvania S.A. E.S.P - NIT:900342704-9	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código:
	PROCESO ASOCIADO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 1.0
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023- 3er. SEGUIMIENTO</b>	F-Vigente desde 1/02/22

## TABLA DE CONTENIDO

1.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	4
1.1.	PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN .....	4
1.1.1.	<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2023.....</b>	<b>6</b>
1.2.	SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	11
1.3.	COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	12
1.4.	CUARTO: COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	14
1.5.	COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17
1.6.	COMPONENTE 6. INICIATIVA ADICIONALES.....	19

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

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

### 1.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ENTREGABLE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	% de ejecución	Observaciones
<b>Subcomponente/ Proceso 1 Políticas de Administración de Riesgos</b>	Políticas de Riesgos actualizadas	Revisión de las Políticas de Administración de riesgos	Gerente y Directores de área	100%	Sigue vigente la actualización del 2022.
	Políticas Publicadas	Realizar la publicación de las Políticas en la página web	Área de Sistemas e información	100%	Se encuentran publicadas. <a href="https://www.empusilvania.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/POLITICA-DE-ADMN-DE-RIESGOS-2022.pdf">https://www.empusilvania.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/POLITICA-DE-ADMN-DE-RIESGOS-2022.pdf</a>
<b>Subcomponente/ Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	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, Control Interno	70%	Se implementaron controles en el proceso de Almacén, viabilidades, facturación en sitio.

**EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.** Tel: 869 4569 // 3175049850 Dirección: CALLE 10 N 4 – 29 CENTRO Sylvania (Cund) Código Postal: 252240

Horario de atención: Lunes a jueves de 7 am a 5 pm Viernes de 8 am a 5 pm

· Página Web: [www.empusilvania.gov.co](http://www.empusilvania.gov.co)

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ENTREGABLE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	% de ejecución	Observaciones
		Validar riesgos de corrupción, y actualizar los controles que sean requeridos			Falto ejec. En almacén.
	Mapa de aseguramiento actualizado e implementado	Socializarlo, efectuar acompañamiento a la implementación, fortalecimiento a la segunda línea.	Control Interno	100%	Se presentó actualización de manual de funciones y proyecto de reestructuración. No se tiene definido aun el nuevo esquema, falta personal y definir estructura organizacional final.
<b>Subcomponente/ Proceso 3 Consulta y divulgación</b>	Mapa de riesgos publicado permanentemente y actualizado	Publicar Mapa de riesgos de corrupción definitivo en la página web de la empresa. Actualizarlo según cambios que se generen.	Área de Sistemas e información.	100%	Se encuentra publicado en el PAAC 2023 <a href="https://www.empusilvania.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/PLAN-ANTICORRUPCION-2023-EMPUSILVANIA-def.pdf">https://www.empusilvania.gov.co/wp-content/uploads/2023/01/PLAN-ANTICORRUPCION-2023-EMPUSILVANIA-def.pdf</a>

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

SUBCOMPONENTE/ PROCESOS	ENTREGABLE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	% de ejecución	Observaciones
<b>Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión</b>	Informe sobre riesgos de corrupción materializados	Reportar acciones ante la materialización de los riesgos	Gerencia y líderes de los procesos – Control interno	100%	Se realizó con éste seguimiento. No se ha presentado reporte.
<b>Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento</b>	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.	100%	Revisión de controles de almacén, correspondencia, contratación.

### 1.1.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE 2023

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	CORRUPCIÓN	Falta de apropiación de los valores éticos. Falta de aplicación de sanciones y llamados de atención	2	1	BAJO	EVITAR	Aplicación del código de Integridad Aplicación del Reglamento Interno de trabajo y políticas de Gestión de Talento Humano	Registro de actividades para fortalecer los valores éticos en la empresa. Memorandos	Gerente, Auxiliar de Almacén	DURANTE EL AÑO	<b>EFICACIA:</b> Índice de cumplimiento actividades= (# de

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
	uso personal o indebido para provecho particular.		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					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.	Llamados de atención, sanciones. Órdenes de salida y entrada de almacén. Manual de inventario adoptado. Ordenes de trabajo.			actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100 <b>EFFECTIVIDAD:</b> N° de sanciones.
2	Utilizar información privilegiada de la empresa para provecho personal o	<b>CORRUPCIÓN</b>	Falta de conocimiento en Gestión Documental	2	MODERA	MODERADO	REDUCIR	Capacitación en Gestión documental y tablas de retención documental	Planilla de asistencia	Gerente	Durante el año	<b>EFICACIA:</b> Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

N°	RIESGO	CLASIFICACIÓN	CAUSAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO	ACTIVIDAD DE CONTROL	SOPORTE	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR
			No aplicación de valores éticos					Socialización del Código de Integridad	Presentación y planilla de asistencia			cumplidas / # de actividades programadas) x 100 <b>EFFECTIVIDAD:</b> Efectividad del plan de Bienestar mediante encuestas. # Denuncias presentadas por estos actos
			Baja motivación y sentido de pertenencia.					Ejecución del Plan de Bienestar e Incentivos.	Registro fotográfico y descripción de actividades			
3	Realizar el pago a los contratistas sin la debida documentación o con documentos falsos (plagio en	<b>CORRUPCIÓN</b>	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.	<b>EFICACIA:</b> Índice de cumplimiento actividades= (# de actividades



 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

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 <b>EFFECTIVIDAD:</b> 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				

Observaciones: Faltaron actividades de fortalecimiento de valores, según Código de integridad. En el área de almacén no se terminó de actualizar la información y no se cumplió con los controles en cuanto a órdenes de entrada y salida, sin embargo, se hicieron llamados de atención, se emitieron circulares por parte de Gerencia. En curso se encuentran 2 procesos disciplinarios. Se ejecutó el Plan de bienestar en un 70%. Se implementó el Manual de inventarios.

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN          AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023          3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

## 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 2023	Definición del procedimiento o tramite	Entregable /Producto	Ruta de Trabajo / Actividad	Fecha de Inicio	Fecha Final	Beneficio para la empresa/ciudadano	Responsable
1	Radicación de PQR mediante la página web institucional EMPUSILVANIA	Realizar la radicación de documentos para interponer una petición ante Empusilvania	Trámites en línea.	Abrir el link en la página web para que se pueda radicar una PQR	1/03/2023	31/05/23	Beneficio para el ciudadano: se reducen los tiempos en la realización de PQR. Reduce desplazamientos al tener la posibilidad de hacerlo a través de un canal virtual.	Gerente, Técnico en facturación, Auxiliar PQR, Ingeniero de apoyo en sistemas de información y publicación de información.
2.	Facturación en sitio	Realizar la toma de lecturas y entrega inmediata de la factura	Entrega inmediata de la factura al usuario	Realizar la compra de impresoras, instalación de software.	01/04/23	31/07/23	Optimización de procedimientos de facturación, rapidez en la entrega de facturas.	Gerente, Subgerente y Técnico comercial

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22


80% de Ejecución. Se implementó el procedimiento de facturación en sitio, para esto, la empresa adquirió dos lectores e impresoras, se actualizó el sistema comercial para la captura de la información e interface.

### 1.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	% Ejecución y observaciones.	
<b>Subcomponente 1</b> <b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	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.	100%. Información entregada al Concejo de Silvania y a la comunidad.
	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	70% <a href="https://www.empusilvania.gov.co/transparencia/">https://www.empusilvania.gov.co/transparencia/</a>
<b>Subcomponente 2</b> <b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Participación en eventos junto con la Alcaldía Municipal y publicación permanente en redes sociales sobre los fallos en las redes de acueducto y alcantarillado, programas y proyectos.	Dialogo directo con la ciudadanía	Gerente, Subgerente financiero y comercial general, Director Operativo, funcionarios.	100%. Se han realizado diferentes reuniones con sectores para la socialización de proyectos.

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

SUBCOMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	% Ejecución y observaciones.
	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.	100%. Se han respondido inquietudes.
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	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	100%.

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 01/02/22

#### 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 y de chat en línea en la página web institucional. 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.


 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	% de Ejecución
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	1.1 Mantener buena comunicación entre funcionarios y entre estos y los ciudadanos y grupos de interés.	Funcionarios con competencias para la atención al cliente y comunicación efectiva.	Gerente	100%. Se han incorporado nuevos contratistas y se han asignado funciones para mejorar la atención al usuario.
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	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.	60%. Falta mas organización en la página web.
	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	0%
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1 Realizar capacitaciones en servicio al usuario	Personal capacitado	Empresas o entidades	La auxiliar de PQR y Técnico en

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

				especialistas en el área.	facturación realizaron capacitación en servicio al cliente. 100%
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Mantener actualizado el normograma de la empresa, publicado en la página web institucional.	Normograma actualizado.	Gerente y líderes del proceso	70%
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Aplicar, analizar, y retroalimentar la encuesta de satisfacción del usuario, dar respuesta a inquietudes en redes sociales.	Informe semestral	Asistente Administrativo de la oficina de atención al usuario, ingeniero de Sistemas	30%



 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

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

SUBCOMPONENTE E/ PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	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	100%. Realizado el seguimiento en el segundo cuatrimestre
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Brindar respuestas a la solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015	Solicitudes respondidas según directrices del decreto 1081 de 2015	Responsables del suministro de información, Ingeniero de soporte en sistemas.	100%.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	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	0%
	3.2 Realizar instrumentos archivísticos	instrumentos archivísticos elaborados	Asistente administrativo – archivo, asistente de Gerencia	40%. Se cuenta con el PINAR y PGD

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

<b>Subcomponente 5</b> <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	4.1	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.	100%. Se realizó el informe del segundo cuatrimestre
--	-----	---	--------------------	--	--

 <b>Empusilvania</b> 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
	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – VIGENCIA 2023</b> <b>3er. SEGUIMIENTO AL PAAC</b>	Vigente desde 1/02/22

## 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

**50% de Ejecución.** Por parte del Gerente se han realizado reuniones con los funcionarios de Empusilvania para mejorar en controles, servicio al cliente y efectividad en los procesos.

Gestión documental

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

Elaboró: Asesor de Control Interno EMPUSILVANIA S.A. E.S.P.

Versión 1.

Enero 16 de 2024