

CUADRO RESUMEN PLAN DE ACCION PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Entidad:	EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER EMPAS S.A. ESP
Vigencia:	2017
Fecha de Aprobación:	30 de Enero de 2017
Ajustes:	

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

SUB COMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente / Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la Política de Administración del Riesgo de EMPAS S.A.	Generar una Política y lineamientos actualizados de administración de riesgos en la empresa	Planeación Corporativa y Calidad	Febrero de 2017
	1.2	Socializar la Política y lineamientos de Administración de Riesgos			Febrero de 2017
Subcomponente / Proceso 2 Contracción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión de la Guía de gestión del riesgo de corrupción	Socialización y actualización de conocimientos	Planeación Corporativa y Calidad	Enero de 2017
	2.2	Revisar los riesgos establecidos en el año anterior para ajustarlos a la nueva vigencia	conocimiento general de riesgos de la empresa		Enero de 2017
	2.3	Diseñar o actualizar nuevo mapa de riesgos de corrupción en cumplimiento al decreto 124 de 2016	Mapa de Riesgos Actualizado	Lideres de Procesos	Enero de 2017
	2.4	Revisión y aprobación de documento Mapa de Riesgos de Corrupción 2017	Documento aprobado	Comité de Control Interno	Enero de 2017
Subcomponente / Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página Web de la entidad, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017	Campañas de Socialización	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones	Enero de 2017
	3.2	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. Sobre el Mapa de Riesgos de Corrupción			Febrero de 2017
	3.3	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos		Lideres de Procesos	Febrero de 2017
Subcomponente / Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar el monitoreo al Mapa de forma cuatrimestral	4 informes de Monitoreo	Lideres de Procesos	Cortes: 30/04/2017
	4.2	Reportar el monitoreo del Mapa al profesional de Control Interno			31/08/2017 31/12/2017
Subcomponente / Proceso 5 Seguimiento	5	realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de EMPAS S.A.	Informes de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Cortes: 30/04/2017 31/08/2017 31/12/2017
Campañas de Prevención y Lucha Contra la Corrupción	6	Realizar campaña preventiva sobre implicaciones disciplinarias por actos de corrupción	Capaña Implementada	Gestión Jurídica	Mayo de 2017
Mecanismos de Lucha Contra la Corrupción	7	Incluir dentro de la Inducción y Reinducción del personal de EMPAS S.A. el tema de Plan Anticorrupción	Inclusion del tema en la agenda general de las inducciones y reinducciones	Gestión humana	Abril de 2017

Componente 2: Racionalización de Trámites

NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	RESPONSABLE	FECHA
--------------------	-------------------------	---------------------------	------------------	-------------------	------------------------	-------------	-------

Tramites WEB y PQR Digital	Tecnológica	Reduccion de tiempo de duración del tramite. Envío de respuesta y notificación vía email	La solicitud llega por la página web se imprime y se da trámite al interior de la empresa y al ciudadano como solicitud escrita, no le permite hacer seguimiento pues no se tiene contratado el servicio de notificación electrónica	1.Revisión de procedimientos internos y ajustes al sistema de Información de PQR 2.Solicitud de inclusión en presupuesto para la notificación electrónica	1. Agilizar proceso 2. Evitar Desplazamientos 3. Reducción de costos por envío de correspondencia	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente Gestión Informática	De Enero de 2017 a Diciembre de 2017
----------------------------	-------------	---	--	--	---	---	--------------------------------------

Componente 3: Rendición de Cuentas

SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 1 Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Publicar en la pagina Web, Redes, Intrenet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la entidad	Boletines Informativos Publicados	Oficia de Prensa y Comunicaciones	Durante el año 2017
	1.2	Mantener actualizada la página web en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y acceso a la información pública" y el cumplimiento normativo de Gobierno en Línea	Página Web Actualizada	Gestión Informática	Durante el año 2017
	1.3	Publicar en la pagina Web los Informes de Gestión, Informes de Ejecución Presupuestal, Plan de Compras, etc	Informes Actualizados Publicados en la WEB	Subgerencia de Planeación e Infomática	Durante el año 2017
	1.4	realizar y socializar el Cronograma de Rendición de Cuentas	Cronograma de Rendicion de Cuentas	Subgerencia de Planeación e Infomática	Septiembre de 2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Continuar con el programa EMPAS COMUNITARIO en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	Cumplir con el programa ara el año 2017	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	2.2	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	Audiencia Pública	Subgerencia de Planeación e Infomática Gerencia General	Octubre de 2017
	2.3	Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación donde el ciudadano le informe a la entidad sobre los temas de su interés para la Rendición	temas de Rendición de Cuentas	Subgerencia de Planeación e Infomática Gerencia General	Septiembre de 2017
	2.4	Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.	Audiencia Pública	Subgerencia de Planeación e Infomática Oficina de Prensa y Comunicaciones	Septiembre Octubre de 2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de cuentas	3.1	Capacitar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Sobre Rendicion de Cuentas	Capacitaciones	Gestión Humana	Agosto Septiembre 2017
	3.2	Informar a los Servidores sobre la Rendición de Cuentas	Sensibilización Interna	Subgerencia de Planeación e Infomática Oficina de Prensa y Comunicaciones	Septiembre Octubre de 2017
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas	Socializar Conclusiones	Subgerencia de Planeación e Infomática	Noviembre de 2017
	4.2	Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas	Planes de Mejoramiento	Subgerencia de Planeación e Infomática	Noviembre de 2017

	4.3	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2016	Informes de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Noviembre Diciembre 2018
Componente 4: Atención al Ciudadano					
SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estrategico	1.1	Realizar reuniones para el análisis del desempeño del proceso, con el fin de identificar aspectos a ajustar y mejorar	Reuniones bimensuales	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	1.2	Estructuración del procedimiento de Atención al Cliente	Procedimiento, Instructivo o Manual Creado	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Abril de 2017
Subcomponente 2 Fortalecer los Canales de Atención	2.1	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información	publicaciones	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Durante el año 2017
	2.2	Diseñar e implementar indicadores de Gestión con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.	Indicadores Implementados	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Febrero de 2017
	2.3	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web sobre los trámites y canales de atención al ciudadano	Campañas Informativas	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Durante el año 2017
	2.4	Implementar Buzones de Sugerencias en los puntos de atención de Floridablanca y Girón	Buzones de Sugerencias	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones con el fin de fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano	3 Capacitaciones	Gestion Humana	Durante el año 2017
	3.2	Incluir en el Plan de Capacitaciones tematicas sobre servicio al cliente, atención telefonica, etc con el fin de mejorar las habilidades del personal			
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Responder las Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a EMPAS S.A. De acuerdo con los terminos de Ley	Respuestas a PQR	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	4.2	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.	Seguimiento a PQR	Subgerencia Comercial y Tarifaria	
	4.3	Implementar el procedimiento de Atención al cliente en todos los puntos de atención de la Empresa	Procedimiento Implementado	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Mayo de 2017
	4.4	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR	Indicadores actualizados	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
	4.5	Realizar jornadas de actualizacion a los funcionarios y/o Contratistas de Servicio al Cliente sobre la normatividad que regula la Atención al Ciudadano	2 Jornadas	Gestión humana	Durante el año 2017
	4.6	Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al ciudadano	Carta de Trato Digno al Ciudadano Ajustada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Mayo de 2017
	4.7	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2016	Indicadores Publicados	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Abril de 2017

Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.	Informe de NSU	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Noviembre de 2017
	5.2	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2017	15 Socializaciones con la comunidad	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	5.3	Participación en eventos de mercadeo	5 Eventos	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de la Estructura de EMPAS SA	Organigrama actualizado publicado	Subgerencia de Planeación e Informática	Febrero de 2017
	1.2	Divulgar Datos Abiertos	Un (1) conjunto o set de datos abiertos publicados en el año	Gestión Informática	Diciembre de 2017
	1.3	Publicar información sobre contratación pública	Información contratación actualizada	Gestión Jurídica	Durante el año 2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido	Atención de todas las solicitudes presentadas mes a mes en medios accesibles para el solicitante	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
			Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta según los criterios que clasifican al solicitante (Ley 1755 de 2015)	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización de la información respecto al inventario de activos de Información y del esquema de publicación de la información.	Información actualizada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Informática	Durante el año 2017
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles a grupos étnicos y en situación de discapacidad	Continuar con la adaptación de la página Institucional en el cumplimiento de directrices de accesibilidad y usabilidad definiendo formatos alternativos como videos etc.	Gestión Informática	Durante el año 2017
Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Consolidar Informe de Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Informe Consolidado y publicado en Web	Subgerencia Administrativa y financiera Correspondencia	Diciembre de 2017

Componente 6: Iniciativas Adicionales

SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Iniciativas Adicionales	1.1	Revisión y Actualización del Código de Buen Gobierno	Código de buen Gobierno Actualizado	Gestión Jurídica	Marzo de 2017
	1.2	Revisión y Actualización del Manual de Supervisión e Interventoría de EMPAS S.A.	Manual actualizado	Gestión Jurídica	Enero de 2017
	1.3	Revisión y Ajuste del Manual de Administración del Riesgo de EMPAS S.A.	Manual actualizado	Subgerencia de Planeación e Informática	Noviembre de 2017