

2018

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano



EMPAS

EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO
DE SANTANDER S.A. E.S.P.



#ConstruimosCalidaddeVida



OBJETIVOS

► **Objetivo General:**

Implementar las políticas descritas en la Ley 1474 del 2011, Ley 1757 del 2015 y la Ley 1712 del 2014, desarrollando las actividades propuestas en cada componente, con el fin de que los ciudadanos conozcan las acciones definidas por la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P., relacionadas con el acceso a la información pública, y la prevención de actos de corrupción.

► **Objetivos Específicos:**

1. Gestionar los riesgos de corrupción, aplicando la metodología establecida.
2. Facilitar el acceso a los servicios que ofrece EMPAS S.A. avanzando en la automatización de los trámites existentes.
3. Brindar información institucional de interés a los grupos de interés y facilitar el control social, mediante la generación de espacios efectivos de participación.
4. Fortalecer la calidad de la atención ofrecida por el personal de EMPAS S.A. a través de los diferentes canales.
5. Garantizar el acceso a la información pública en posesión o bajo control de la entidad, como derecho fundamental de los ciudadanos, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



COMPONENTES

1**Gestión del Riesgo****2****Racionalización de Tramites****3****Rendición de Cuentas****4****Atención al Ciudadano****5****Transparencia**

1. Gestión del Riesgo de Corrupción

2018

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Socializar la Política de Administración de Riesgos	Actividad de Socialización a todo el personal	Planeación Corporativa y Calidad	Abril de 2018
		comunicación interna de recordación de la política		Agosto de 2018
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Validación por áreas de los riesgos de corrupción identificados previamente con el fin de verificar su pertinencia y/o actualización	Riesgos validados y actualizados con las áreas	Planeación Corporativa y Calidad	Enero de 2018
		Mapa de Riesgos Actualizado		Enero de 2018
				2.2 Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2018 de EMPAS S.A. en cumplimiento al decreto 124 de 2016
2.3 Revisión y aprobación de documento Mapa de Riesgos de Corrupción 2018	Documento aprobado	Comité de Control Interno	Enero de 2018	
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1 Publicar en la página Web de la entidad, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2018	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Planeación Corporativa y Calidad	Enero de 2018
		3.2 Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Mapa de Riesgos de Corrupción		Correo electrónico y/o comunicaciones internas
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Realizar el monitoreo al Mapa de forma cuatrimestral aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Seguimiento al mapa de corrupción	Lideres de Procesos	Cortes: 30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018
		5 Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.		Informes de Seguimiento
Subcomponente 5 Seguimiento				

2. Racionalización de Trámites

NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIO..	ACCION DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	RESPONS.	FECHA
Stand portátil o móvil de Servicio al Cliente	Adva.	Toma de peticiones presenciales en el desarrollo de EMPAS COMUNITARIO	En el desarrollo de EMPAS COMUNITARIO se ilustra al usuario de la forma de presentación de PQR o como adelantar trámites ante la empresa	Que el usuario pueda interponer su PQR o hacer los trámites que requiera de la empresa.	a) Agilizar el proceso y procedimiento b) Evitar desplazamientos.	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	De Febrero de 2018 Noviembre de 2018



3. Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 1 Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Publicar en la pagina Web, Redes sociales, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la entidad	Boletines Informativos Publicados	Oficina de Comunicaciones	Durante el año 2018
	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 digital	Página Web Actualizada	Gestión Informática	Durante el año 2018
	1.3	Publicar en la pagina Web el Informes de Gestión de la vigencia 2017 de la entidad	Informe Publicado en la WEB	Subgerencia de Planeación e Informática	Abril de 2018
	1.4	Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas	Plan operativo aprobado		Septiembre de 2018
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	Ejecución del programa en la vigencia 2018	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2018
	2.2	Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación donde el ciudadano pueda manifestar a la entidad sobre los temas de su interés para la rendición	Apertura de foro en la web	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Comunicaciones	Septiembre de 2018
	2.3	Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.	Convocatorias en Web, Oficinas, etc.	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Comunicaciones	Septiembre Octubre de 2018
	2.4	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	Evento de Audiencia Pública	Gerencia General Subgerencia de Planeación e Informática	Octubre de 2018



3. Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
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 Rendición de Cuentas	Capacitaciones	Gestión Humana	Agosto Septiembre 2018
	3.2	Informar a los Servidores sobre la Rendición de Cuentas	Comunicación Interna	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Comunicaciones	Septiembre Octubre de 2018
	4.1	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas	Socializar Conclusiones	Subgerencia de Planeación e Informática	Noviembre de 2018
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	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 2018
	4.3	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2017	Informes de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Noviembre Diciembre 2018



4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	La empresa Pública de alcantarillado de Santander S.A E.S.P – EMPAS SA, dentro su estructura organizacional cuenta la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos que brinda una atención directa al usuario. Estableciendo Puntos de atención en Bucaramanga, Floridablanca y Girón.	Reuniones bimensuales	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2018
	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 2018
Subcomponente 2 Fortalecer los Canales de Atención	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 2018
	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 2018
	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 2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones con el fin de fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano	3 Capacitaciones	Gestión Humana	Durante el año 2018
		Incluir en el Plan de Capacitaciones temáticas sobre servicio al cliente, atención telefónica, etc, con el fin de mejorar las habilidades del personal			
	3.2	Socializar a los empleados, funcionarios y contratistas de EMPAS SA el portafolio de trámites y servicios.	Capacitación de socialización	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	



4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
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 2018
	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 2018
	4.4 Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR	Indicadores actualizados	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante 2018
	4.5 Realizar jornadas de actualización a los funcionarios y/o Contratistas de Servicio al Cliente sobre la normatividad que regula la Atención al Ciudadano	2 Jornadas	Gestión humana	Durante 2018
	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 2018
	4.7 Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2016	Indicadores Publicados	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Abril de 2018
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	Nov. 2018
	5.2 Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2017	15 Socializaciones con la comunidad	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante 2018
	5.3 Participación en eventos de mercadeo	5 Eventos	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante 2018
	5.4 Socializar a los grupos de interés como son Vocales de Control y Juntas de Acción Comunal los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano.	Reuniones Trimestrales	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante 2018



5. Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Estructurar la estrategia de comunicaciones de la entidad	Plan de medios 2018	Oficina de Comunicaciones	Febrero de 2018
	1.2 Publicación oportuna y permanente sobre procesos contractuales	Información contratación actualizada	Gestión Contractual	Durante el año 2018
	1.3 Actualización de la página Web de la entidad	Nuevo modelo visual de la pagina web institucional	Gestión Informática	Junio de 2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1 Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas 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 2018
		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 2018
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Actualización de la información del documento DEGI-01 "Política editorial y de actualización página Web EMPAS S.A."	Documento revisado y actualizado	Gestión Informática	Abril de 2018
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Revisar que la página web empresarial, se ajuste a los requerimiento de GEL	Página web actualizada dando cumplimiento con lineamientos de accesibilidad y usabilidad de la Estrategia GEL.	Gestión Informática	Durante el año 2018
Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1 Consolidar Informe de PQR	Informe Consolidado y publicado en Web	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Diciembre de 2018

Aprobación y adopción del PAAC 2018

En Comité de Control Interno realizado el Jueves 25 de Enero de 2018, se aprobó el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adicionalmente, el Mapa de Riesgos de Corrupción se incorporó dentro del Sistema Integrado de Gestión y Control con el código FODE-12 Versión 04 el día 26 de enero de 2018.

Nury Andrea Espinosa Murillo
Gerente General

Elaboró: Ludy Elena Alemán – Asesora de Gerencia Planeación Corporativa y Calidad
Revisó y Aprobó: Miembros Comité Coordinador de Control Interno

#ConstruimosCalidaddeVida