



# Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019

#ConstruimosCalidadDeVida



**EMPAS**  
EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO  
DE SANTANDER S.A. E.S.P.

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
2.1 Misión	6
2.2 Visión	6
2.3 Valores Institucionales	6
2.4 Mapa De Procesos	7
2.5 Política Del Sistema Integrado De Gestión Y Control	7
2.6 Política De Administración Del Riesgo	8
<b>3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>8</b>
3.1 Objetivo General	8
3.2 Objetivos Específicos	8
3.3 Alcance	9
3.4 Marco Legal	9
3.5 Responsabilidades	11
3.6 Presupuesto	12
3.7 Metodología	12
3.8 Publicación	15
3.9 Monitoreo	15
3.10 Seguimiento	15
<b>4. Componentes</b>	<b>16</b>
4.1 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	17
4.2 Componente 2: Racionalización de trámites	18
4.3 Componente 3: Rendición de Cuentas	19
4.4 Componente 4: Mejoras en la Atención al Ciudadano	20
4.5 Componente 5: Transparencia y acceso a la información	22
4.6 Iniciativas Adicionales	23
<b>5. Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción 2019</b>	

## 1 INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P – EMPAS S.A., comprometida con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, que se consolida como herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, para promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción en la Empresa.

La lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos de EMPAS hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública en el marco de los valores y principios previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno.

Durante la vigencia 2018, en la inducción a los servidores y contratistas de la Empresa, se les dieron a conocer los elementos normativos y contenidos del Plan, adicionalmente se invitó a todas las partes interesadas a participar en el ejercicio de construcción permitiendo intercambiar opiniones y recoger insumos para su formulación en él 2019.

El Plan está integrado por cinco (5) componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.



**Fuente:** Elaborado por Empas S.A., basado en Estrategias para construcción del PAAC y Manual Operativo del MIPG

Y, siguiendo las sugerencias metodológicas de la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015” se incluyó el componente de Iniciativas Adicionales donde se relacionan estrategias como la socialización del Código de Ética y Buen Gobierno.



## 2 DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. es una Empresa de Servicios Públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, creada el 19 de octubre de 2006 en la Ciudad de Bucaramanga, como Sociedad Anónima, de carácter oficial, regida por la Ley 142 de 1994.

Cuenta con 4 distritos operativos, identificados dentro del rango de acción de EMPAS S.A que atienden los municipios de Bucaramanga, Girón y Floridablanca.

La recepción de peticiones, quejas, reclamos se hace a través de la Ventanilla de Atención de PQR ubicada en la sede administrativa, el PBX (7) 6059370 o la página [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co).

Con la Orientación estratégica se define el negocio en que se encuentra la Empresa y hacia donde se quiere dirigir, así como los principios reguladores, los valores que rigen su comportamiento, las políticas que son las directrices que enmarcan las decisiones para que se cumplan los objetivos estratégicos y la estructura organizacional para alcanzarlos.

El Sistema de Integrado de Gestión y Control de EMPAS S.A está orientado a dar cumplimiento al planeamiento estratégico en lo relativo a la satisfacción del cliente. La Misión y la Visión establecen el marco de referencia para definir la Política de Calidad, que su vez sirve para definir los Objetivos de Calidad y de ahí la identificación de los Objetivos de los Procesos y sus Indicadores de Gestión.

## 2.1 MISIÓN

Somos una empresa prestadora del servicio público domiciliario de alcantarillado con un equipo humano altamente calificado y criterios de excelencia, que garantizan la gestión integral de sus procesos en procura de una mejor calidad de vida y la protección al medio ambiente.

## 2.2 VISIÓN

Ser la empresa líder en Santander, en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con una cultura organizacional fundamentada en valores, orientada al servicio, el mejoramiento continuo y el desarrollo ambiental sostenible.

## 2.3 VALORES INSTITUCIONALES



**Integridad** es la capacidad de obrar con rectitud y con probidad. El ser humano íntegro busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas, aspira con vehemencia a la eficacia, a la calidad y a la cualificación humana.

**Servicio** es la condición de alguien que está a disposición de otro en función de hacer lo necesario para garantizar su bienestar y comodidad. Servir, es un estilo de vida, una actitud y una relación. En la escala de valores del hombre, el servicio es uno de las virtudes con mayor grado de dignidad.

**Excelencia** es un talento o cualidad de lo que es extraordinariamente bueno y también de lo que excede las normas ordinarias.

## 2.4 MAPA DE PROCESOS



Fuente: EMPAS S.A.

## 2.5 POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

“La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P., EMPAS S.A. planifica, dirige y desarrolla proyectos para garantizar la prestación integral del servicio público domiciliario de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y saneamiento básico, ofreciendo soluciones oportunas con calidad y continuidad mediante la optimización de los recursos y el cumplimiento de la normatividad legal aplicable, actuando con sentido de pertenencia bajo criterios de eficacia, eficiencia y efectividad para el cumplimiento del Plan Estratégico establecido por EMPAS S.A. Fomentando el crecimiento económico de la Empresa, el desarrollo social de los municipios de influencia y la compensación ambiental. Para ello cuenta con un talento humano competente, comprometido a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control”.

## **2.6 POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

“En la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P.- EMPAS S.A., asumimos el compromiso de preservar y garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestros procesos administrativos y operativos, asegurando un manejo adecuado de los recursos y apoyándonos en un Sistema de Administración de Riesgos de procesos y corrupción que promueva la identificación, gestión y minimización de los efectos generados por los mismos”.

## **3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en pro de una gestión transparente y participativa para la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P. EMPAS S.A.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ❖ Realizar la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción por cada uno de los procesos de la Empresa, generando controles que permitan mitigar los riesgos y evitar su materialización.
- ❖ Identificar los trámites a racionalizar en la vigencia acorde a los requerimientos del ciudadano y ajustados a los recursos con los que se cuenta para mejorar la atención a los usuarios.

-  Generar espacios de diálogo y participación ciudadana que conlleve a una permanente Rendición de Cuentas en pro de una gestión transparente enmarcada en el control social y el acercamiento de EMPAS a la comunidad.
  
-  Fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a través de un fácil y eficiente acceso a sus diferentes canales de comunicación y servicios, en el marco de un lenguaje claro y sencillo, siendo preferentes con los grupos poblacionales vulnerables o en condiciones especiales y/o prioritarias.
  
-  Garantizar el cumplimiento de los mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública a través de las actividades y plazos establecidos para la vigencia 2019 respecto a este componente.
  
-  Generar iniciativas adicionales que permitan mejorar la gestión de la Empresa enmarcando sus acciones y desempeño en una cultura ética y de buen gobierno.

### 3.3 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, es aplicable a todos los procesos de EMPAS S.A.

### 3.4 MARCO LEGAL

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011	Art. 73	Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Decreto 4637 de 2011	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República para el DAPRE

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
	Decreto 1649 de 2014	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
		Art. 15	Modificación de la estructura del DAPRE - Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
	Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Define las estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1083 de 2015	Título 22 Arts. 2.2.22.1 siguientes	Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Trámites	Ley 962 de 2005	todo	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Decreto 1083 de 2015.	Título 24 Arts. 2.2.24.1 siguientes	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014	-----	Se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
	Decreto 1083 de 2015	Capítulo 6	Adóptese la actualización del Modelo Estándar Control Interno para el Estado Colombiano (MECI), en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en artículo 5° de la Ley 87 1993.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015	Título IV Capítulo I Arts. 48 siguientes	Promoción y protección del derecho a la participación democrática, la estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Transparencia y Acceso al Ciudadano	Ley 1712 de 2014	Art. 9	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, literal g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
Atención de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011	Art 76	(Estatuto Anticorrupción) Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	punto14. Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad.
	Ley 1755 de 2015	Art. 1	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Fuente: Elaboración EMPAS S.A.

### 3.5 RESPONSABILIDADES

Para desarrollar una adecuada construcción del Plan, se definieron los siguientes responsables para el envío de la información a la Subgerencia de Planeación por cada uno de los componentes:

COMPONENTE	RESPONSABLE (S)
1. Gestión del riesgo de corrupción	Todos los procesos (identificación, valoración y control de los riesgos). Subgerencia de Planeación e Informática – Planeación Corporativa (consolidación y publicación).
2. Racionalización de trámites	Subgerencia Comercial y Tarifaria – Servicio al Cliente.
3. Rendición de cuentas	Subgerencia de Planeación e Informática. Oficina Asesora de Comunicaciones.
4. Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía	Subgerencia Comercial y Tarifaria.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	Oficina Asesora de Comunicaciones. Subgerencia de Planeación e Informática - Gestión Informática.

COMPONENTE	RESPONSABLE (S)
6. Iniciativas adicionales	Secretaría General, Control Interno, Subgerencia Administrativa y Financiera - Gestión humana podrán proponer iniciativas que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

### 3.6 PRESUPUESTO

Los recursos físicos y humanos se encuentran previstos dentro del presupuesto aprobado y definido para la vigencia 2019.

### 3.7 METODOLOGIA

#### Contexto:

La formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano inició con la revisión del contexto estratégico de la Empresa en torno a cada uno de los componentes señalados, la revisión de los riesgos de corrupción identificados previamente, a partir de lo cual se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se pueden presentar en EMPAS, adicionalmente se tiene planificado realizar los diagnósticos dentro del marco del MIPG con las diferentes áreas, en los que se identificarán las necesidades orientadas a la alineación del plan con el Modelo Integrado De Planeación y Gestión.

Lo anterior, teniendo como insumos de análisis y verificación documental, los reportes FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión) del año 2018, los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 presentados por la oficina de Control Interno, Así mismo, se realizó consulta a la ciudadanía a través de (Web, Intranet, Redes Sociales, Correo electrónico) con el fin de brindar espacios de participación a los grupos de interés de EMPAS S.A.

## Formulación y construcción participativa:

Con el contexto definido, se procedió al diseño de las actividades para cada uno de los componentes del Plan, las cuales están orientadas a cerrar las brechas encontradas en cada uno, con el fin de mejorar de manera continua los procesos, incrementar la satisfacción de los usuarios y grupos interesados, promoviendo el aumento del nivel de confianza en la Empresa.

Posteriormente, en el mes de diciembre de 2018, se abrió la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 y se invitó a participar enviando comentarios a través del correo [planeación@empas.gov.co](mailto:planeación@empas.gov.co) información que se publicó en todos nuestros medios de comunicación así:

## Página web



Participa en la construcción del ...  
www.empas.gov.co/?p=7740

## Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Dic 21, 2018



Nos encontramos en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019. Escríbenos y aporta con tus ideas a la construcción de un mejor país.

Nos encontramos en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019. Escríbenos y aporta con tus ideas a la construcción de un mejor país.

Suscríbete a nuestra newsletter

Nombre

Correo electrónico

**Suscríbete**

Más Noticias

EMPAS les desea Feliz Navidad

Dic 11, 2018

Queremos desearles una Feliz Navidad y un Próspero Año Nuevo a todos nuestros usuarios de las diferentes áreas de influencia de EMPAS, quienes nos han permitido trabajar con empeño, dedicación y eficiencia para satisfacer las necesidades en materia de alcantarillado...

leer más

Envíenos un mensaje jvrochat

## Redes Sociales



**Empas SA Esp**  
@empassa

Inicio

- Publicaciones
- Opiniones
- Videos
- Fotos
- Información
- Comunidad
- Información y anuncios

**Crear una página**

Te gusta | Siguiendo | Compartir

**Empas SA Esp**  
21 de diciembre a las 15:14

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P EMPAS S.A. está estructurando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, con el cual queremos que toda nuestra comunidad usaria pueda prevenir posibles hechos de corrupción en la entidad. Quienes deseen participar, pueden realizar sus aportes brindando ideas de posibles riesgos o hechos de corrupción que podrían generarse en la Empresa, con el fin de establecer los controles adecuados y así evitar su mater... [Ver más](#)



Nos encontramos en la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019. Escríbenos y aporta con tus ideas a la construcción de un mejor país.

14 | 3 veces compartido

Contactamos | Enviar mensaje

**EMAB Emab Bucaramanga**  
Blog personal | Me gusta

[Ver más](#)

Páginas que le gustan a esta página

- Junta de acción c...** | Me gusta
- Denuncias Ciuda...** | Me gusta
- Cdmb Corpora...** | Te gusta

Español | English (US) | Português (Brasil) | Français (France) | Deutsch

Privacidad · Condiciones · Publicidad · Opciones de anuncios | Cookies · Más · Facebook © 2018

### **3.8 PUBLICACIÓN**

La Subgerencia de Planeación e Informática, con el apoyo de la oficina de Comunicaciones, será la encargada de publicar por todos los medios de comunicación con que cuenta la Empresa el presente plan para la vigencia 2019.

### **3.9 MONITOREO**

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben revisar, monitorear y reportar la información del comportamiento y tratamiento de los riesgos de corrupción.

### **3.10 SEGUIMIENTO**

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, será realizado por la Oficina de Control Interno, dichos seguimientos se realizarán tres (3) veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

## 4. COMPONENTES

A continuación, se hace una breve descripción del objetivo de cada uno de los componentes de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	•Permite a EMPAS identificar, analizar y disminuir los posibles hechos que generan corrupción, tanto de orden interno como externo y al establecer sus causas y consecuencias se pueden proponer medidas orientadas a prevenirlos y/o controlarlos.
2. Racionalización de Trámites	•Permite a EMPAS simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que se prestan al ciudadano, aumentando la eficiencia de sus procedimientos y el tiempo de atención y respuesta.
3. Rendición de Cuentas	•Generar espacios de comunicación y de encuentro con las partes interesadas garantizando la divulgación de la gestión institucional, así como la transparencia y el acceso a la información pública.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	•Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Empresa, acorde a los principios de información completa, clara, consistente y en los tiempos determinados por la ley.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	•Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública a la ciudadanía, salvo las reservas mencionadas por la ley, mediante un proceso transparente con la mayor eficiencia posible.
6. Iniciativas Adicionales	•Generar otras acciones para que EMPAS pueda contribuir en mayor forma a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

Fuente: Elaboración EMPAS S.A.

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 1</b> Politica de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y validar la Política de Administración de Riesgos de la Empresa	Actividad de revisión de la Política de Administración de Riesgos de procesos y corrupción,	Subgerencia de Planeación e Informática	Mayo de 2019
		Comunicación interna de recordación de la Política		Planeación Corporativa y Calidad	Junio de 2019
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión 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,	Todos los Procesos	Enero de 2019
	2.2	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2019 de EMPAS S.A. en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.	Mapa de Riesgos Actualizado.	Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	Enero de 2019
	2.3	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.	Documento aprobado.	Comité MIPG	Enero de 2019
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página web de EMPAS, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2019.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado.	Subgerencia de Planeación e Informática	Enero de 2019
	3.2	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Mapa de Riesgos de Corrupción	Correo electrónico y/o comunicaciones internas	Planeación Corporativa y Calidad	Febrero de 2019
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar el monitoreo al Mapa realizando ajustes en caso que se requieran.	Seguimiento al mapa de corrupción.	Lideres de Procesos	Cortes: 30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1	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.	Oficina de Control Interno	Cortes: 30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019

## COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL
Stand portátil o móvil de Servicio al Cliente	Administrativa	Toma de PQR 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 adelantar trámites ante la Empresa

MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	RESPONSABLE	FECHA
Que el usuario pueda interponer su PQR y hacer los trámites correspondientes en la empresa.	a) Agilizar el proceso y estandarizar el procedimiento b) Evitar desplazamientos.	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	De Febrero de 2019 a Noviembre de 2019

## COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 1</b> Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1 Publicar en la página Web, Redes sociales, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la Entidad	Boletines Informativos Publicados	Oficia Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2019
	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	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Durante el año 2019
	1.3 Publicar en la página Web el Informe de Gestión de la vigencia 2018 de la entidad	Informe Publicado en la WEB	Subgerencia de Planeación e Informática	Abril de 2019
	1.4 Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas	Plan Operativo aprobado		Marzo de 2019
<b>Subcomponente 2</b> 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 2019	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2019
	2.2 Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación	Apertura de foro en la web	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Marzo de 2019
	2.3 Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes Sociales a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.	Convocatorias en Web, Oficios, etc.	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Marzo - Abril de 2019
	2.4 Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	Evento de Audiencia Pública	Gerencia General Subgerencia de Planeación e Informática	Mayo de 2019
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de cuentas	3.1 Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.	Capacitaciones	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	Marzo - Abril de 2019
	3.2 Informar a los Servidores sobre la Rendición de Cuentas.	Comunicación Interna	Subgerencia de Planeación e Infomática Oficina Asesora de Comunicaciones	Marzo - Abril de 2019
<b>Subcomponente 4</b> 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	Junio de 2019
	4.2 Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas.	Planes de Mejoramiento	Subgerencia de Planeación e Infomática	Junio de 2019
	4.3 Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2018.	Informes de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Junio - Julio de 2019

## COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 1</b> 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 con la oficina de Peticiones, Quejas y Recursos que brinda una atención directa al usuario en Bucaramanga, a su vez estableció puntos de atención al usuario para recepción de PQR en Floridablanca y Girón.	Atender oportunamente todas las PQR que se presenten a través del formato de atención.	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Durante el año 2019
	2.1	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información.	Publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecer los Canales de Atención	2.2	Seguimiento a los indicadores con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.	Seguimiento de indicadores	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2019
	2.3	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre los trámites y canales de atención al ciudadano.	Campañas Informativas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2019
	2.4	Seguimiento al Buzón de Sugerencias en el área de servicio al Cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón	Actas de seguimiento mensuales.	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones con el fin de fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano.	Incluir en el Plan de Capacitaciones de la vigencia 2019, temáticas para el fortalecimiento de las competencias del personal de Servicio al Cliente	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	Durante el año 2019
	3.2	Socializar a los trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas que ingresan a EMPAS S.A el portafolio de trámites y servicios.	Registro de Asistencia	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.1	Responder las Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a EMPAS S.A. Dentro de los terminos de Ley.	Respuestas a PQR	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2019
	4.2	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.	Seguimiento a PQR		
	4.3	Actualizar el procedimiento de PQR y socializarlo	Procedimiento actualizado y registro de Asistencia		Febrero de 2019
	4.4	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR.	Informes mensuales.		
	4.5	Realizar jornadas de actualización al personal de planta de la empresa sobre la normatividad que regula la Atención al Ciudadano.	Una Jornada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión humana	Durante el año 2019
	4.6	Actualizar y Socializar la Carta de Trato Digno al ciudadano.	Carta de Trato Digno al Ciudadano Ajustada y registro de asistencia a socialización	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Mayo de 2019
	4.7	Documentar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).	Procedimientos, formatos, etc.	Subgerencia de Planeación e Informática	Febrero de 2019
	4.8	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2018.	Publicar Informe	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante 2019
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.	Informe de NSU (Anual)	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Diciembre de 2019
	5.2	Realizar la caracterización de Usuarios de EMPAS S.A.	Caracterización codificada.		Durate el año 2019
	5.3	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2019.	20 socializaciones con la comunidad.		
	5.4	Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano.	Socialización grupos de interés.		

## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.	Plan de medios 2019.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Febrero de 2019
	1.2 Mantener actualizada la información contractual de la Entidad de acuerdo con lo establecido en el Artículo 10 de la ley 1712 de 2014, Decreto 1082 de 2015.	Información contratación actualizada.	Secretaría General Contratación	Durante el año 2019
	1.3 Actualización en la información de la página Web de la Entidad.	Seguimientos a la Política editorial y de actualización de la página web DEGI-01.	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 2</b> 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 dando cumplimiento a lo establecido por la (Ley 1755 de 2015)	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2019
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Revisión y de requerirse, actualización de la información del documento DEGI-01 "Política editorial y de actualización página Web EMPAS S.A."	Documento revisado y actualizado.	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Abril de 2019
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data.	Página web actualizada dando cumplimiento con lineamientos de accesibilidad y usabilidad de la Estrategía.		Durante el año 2019
<b>Subcomponente 5</b> 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	Durante el año 2019

## INICIATIVAS ADICIONALES

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 1</b> Iniciativas Adicionales	1.1 Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción con todos los funcionarios de EMPAS S.A.	Socializaciones en Inducciones y Reinducciones.	Gestión Humana	Cada vez que se requiera para inducción y según cronograma para reinducción.
	1.2 Establecer y socializar la Política de Integridad en la Entidad según el MIPG.	Política aprobada y socializada.		Julio de 2019
	1.3 Establecer y socializar la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción según lineamientos del MIPG.		Subgerencia de Planeación e Informática	Mayo de 2019

(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)

**NURY ANDREA ESPINOSA MURILLO**  
Gerente General

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
25/01/2019	Emisión inicial 2019 Aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Elaboró: Planeación Corporativa y Calidad  
Revisó: Subgerencia Planeación e Informática