



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	Formulado	Actividades realizadas				Responsable	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
		Enero	Abril	Agosto	Diciembre			
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	Revisar y validar la Política de Administración de Riesgos de la Empresa					Subgerencia de Planeación e Informática  Planeación Corporativa y Calidad	La revisión y validación de la política de administración de riesgos se realizó mediante correos electrónicos durante enero 2019, actividad liderada por planeación corporativa. Para junio 2019 se tiene programado una comunicación interna de recordación de la misma.	
	Revisión por áreas de los riesgos de corrupción identificados previamente con el fin de verificar su pertinencia y/o actualización.					Todos los Procesos	La revisión y actualización por áreas del los riesgos de corrupción inició en diciembre 2018 a través de una convocatoria en la intranet, se continuo realizaodo en enero 2019, en el proceso participaron todas las dependencias de la empresa.	
	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2019 de EMPAS S.A. en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.					Subgerencia de Planeación e Informática  Planeación Corporativa y Calidad	El nuevo mapa de riesgo de corrupción 2019 fue consolidado por el comité institucional de gestión y desempeño en enero 2019.	
	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.					Comité MIPG	El nuevo mapa de riesgo de corrupción 2019 fue revisado y aprobado por el comité institucional de gestión y desempeño en enero 2019.	
	Publicar en la página web de EMPAS, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2019.			X			Subgerencia de Planeación e Informática  Planeación Corporativa y Calidad	El 31 de enero 2019 fue publicado en la página web de EMPAS el PAAC 2019 y el mapa de riesgos de corrupción 2019.

	<p>Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p> <p>Realizar el monitoreo al Mapa realizando ajustes en caso que se requieran.</p> <p>Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada en los plazos establecidos por ley.</p>					<p>Subgerencia de Planeación e Informática</p> <p>Planeación Corporativa y Calidad</p>	<p>Mapa de riesgos de corrupción socializado mediante correos electrónicos e intranet el 31 de enero de 2019, además, está disponible en la página web institucional en la siguiente ruta: Transparencia&gt;&gt;Planeación&gt;&gt; Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019</p>
						Lideres de Procesos	Los líderes de procesos realizan seguimiento constante al mapa de riesgos de corrupción. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
						Oficina de Control Interno	Seguimiento realizado y publicado en la página web el 15 de mayo de 2019, quedan pendientes los seguimientos con corte a 31 de agosto y a 31 de diciembre 2019
<b>RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>	Toma de PQR presenciales en el desarrollo de EMPAS COMUNITARIO.		X			Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>
	Publicar en la página Web, Redes sociales, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la Entidad.					Oficina Asesora de Comunicaciones	se evidencia Información publicada mediante redes sociales, programa de televisión en el canal TRO "REDES" y boletín comunicamos EMPAS correspondiente al primer cuatrimestre de 2019, se seguirá haciendo seguimiento por parte de la oficina de control interno



**RENDICIÓN DE CUENTAS**

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
Publicar en la pagina Web el Informe de Gestión de la vigencia 2018 de la entidad
Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas
Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades
Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación
Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes Sociales a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.
Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas

X

Subgerencia de Planeación e Informática  Gestión Informática	A la fecha la pagina web se encuentra actualizada de acuerdo a la Política Editorial y de Actualización Página Web EMPAS S.A. DEGI-01, cada solicitud de actualización se realiza mediante Formato Solicitud Publicación Pagina Web o Intranet FOGI-05. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año
Subgerencia de Planeación e Informática	Informe publicado en la pagina WEB en la ruta Transparencia>>Planeación
Subgerencia de Planeación e Informática	Plan operativo desarrollado para la rendición de cuentas de la vigencia 2018
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Actividad programada para el II semestre de la vigencia 2019</b>
Subgerencia de Planeación e Informática  Oficina Asesora de Comunicaciones	Foro creado en la página web y socializado para la rendición de cuentas
Subgerencia de Planeación e Informática  Oficina Asesora de Comunicaciones	Evento convocado a través de diferentes medios de comunicación, redes sociales y canal de televisión
Gerencia General  Subgerencia de Planeación e Informática	la rendición de cuentas se realizó el 03 de marzo 2019, en el auditorio mayor de la cámara de comercio de Bucaramanga, se evidenció una excelente participación y asistencia por parte de la comunidad

	Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.				Subgerencia Administrativa y Financiera	Información socializada mediante correos electrónicos e intranet
	Informar a los Servidores sobre la Rendición de Cuentas.				Gestión Humana	
	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas.				Subgerencia de Planeación e Informática	Se realizó mediante correo electrónico, enviado el 30/04/2019, además, la información fue publicada en la intranet de EMPAS
	Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas.				Oficina Asesora de Comunicaciones	
	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2018.				Subgerencia de Planeación e Informática	<b>Actividad programada para el mes de junio de la vigencia 2019</b>
	Atender oportunamente todas las PQR que se presenten a través del formato de atención.				Subgerencia de Planeación e Informática	<b>Actividad programada para el mes de junio de la vigencia 2019</b>
	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información.				Oficina de Control Interno	<b>Actividad programada para el mes de junio de la vigencia 2019</b>
	Seguimiento a los indicadores con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.				Subgerencia Comercial y Tarifaria	Diariamente el proceso de gestión comercial atiende todas las PQRs , las cuales durante este año se han contesta dentro de los términos de ley, Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
					Servicio al Cliente	Información publicada mediante el perfil oficial de la entidad en Facebook ®, los días 12 de marzo de 2019 y 22 de abril de 2019, además se realizan campañas informativas por medio del programa de televisión en el canal TRO "REDES" . Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
					Oficina Asesora de Comunicaciones	Indicadores se encuentran diligenciados en el aplicativo WEB de la entidad. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.



**MECANISMOS PARA  
LA ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre los trámites y canales de atención al ciudadano.
Seguimiento al Buzón de Sugerencias en el área de servicio al Cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón
Realizar capacitaciones con el fin de fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano.
Socializar a los trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas que ingresan a EMPAS S.A. el portafolio de trámites y servicios.
Responder las Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a EMPAS S.A. Dentro de los términos de Ley.
Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.

X

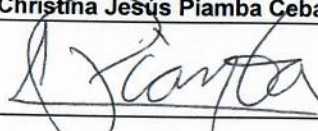
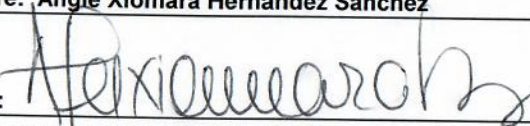
Oficina Asesora de Comunicaciones	Información publicada mediante redes sociales, programa de televisión en el canal TRO "REDES" y boletín comunicamos EMPAS, al ser una actividad permanente se continuará realizando seguimiento.
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Seguimiento a los buzones de sugerencias se realiza de manera semanal de la mano de la oficina de Control Interno, cada tres meses se consolida un informe de seguimiento al buzón de sugerencias, el último informe fue presentado a gerencia el 31 de marzo de 2019, Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Diariamente el proceso de gestión comercial atiende todas las PQR , las cuales durante este año se han contestado dentro de los términos de ley, para la gestión de las mismas la entidad cuenta con un aplicativo web que permite realizar el monitoreo
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Diariamente el proceso de gestión comercial atiende todas las PQR , las cuales durante este año se han contestado dentro de los términos de ley, Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.

Actualizar el procedimiento de PQR y socializarlo
Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR.
Realizar jornadas de actualización al personal de planta de la empresa sobre la normatividad que regula la Atención al Ciudadano.
Actualizar y Socializar la Carta de Trato Digno al ciudadano.
Documentar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).
Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2018.
Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.
Realizar la caracterización de Usuarios de EMPAS S.A.
Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2019.

Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Actividad pendiente por ejecutar, plazo para su realización febrero 2019, a la fecha la dependencia de servicio al cliente cuenta con el procedimiento proyectado y tiene pendiente su revisión por parte de gestión jurídica.</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Indicadores días promedio de respuesta, número de reclamos comerciales, número de reclamos operativos, días promedio de disponibilidades y NSU, se encuentran diligenciados en el aplicativo WEB de la entidad. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión humana	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>
Subgerencia de Planeación e Informática	<b>Actividad pendiente por ejecutar, plazo para su realización febrero 2019</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Los indicadores de contra social fueron publicados en la página WEB en la ruta Planeación >> Metas objetivos e indicadores de control social
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Actividad programada para el mes de diciembre 2019</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>



	Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano.				Subgerencia Comercial y Tarifaria	Actividad programada durante la vigencia 2019
<b><u>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u></b>	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.				Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad pendiente por ejecutar, plazo para su realización febrero vigencia 2019
	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.				Secretaría General Contratación	Información actualizada en la pagina WEB en la ruta de transparencia>> Contratación, ahí se evidencia la información actualizada a abril 2019. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
	Actualización en la información de la página Web de la Entidad.				Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Pagina web actualizada de acuerdo a la Política Editorial y de Actualización Página Web EMPAS S.A. DEGI-01, la solicitud se realiza mediante Formato Solicitud Publicación Pagina Web o Intranet FOGI-05. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
	Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso definido.		X		Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Se brinda atención de todas las solicitudes presentadas mes a mes en medios accesibles para el solicitante. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
	Revisión y de requerirse, actualización de la información del documento DEGI-01 "Política editorial y de actualización página Web EMPAS S.A."				Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Política revisa y actualizada, la última actualización se realizó el 08/02/2019
	Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data.				Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Actividad programada durante la vigencia 2019
	Consolidar Informe de PQR				Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Actividad programada durante la vigencia 2019

<b><u>INICIATIVAS ADICIONALES</u></b>	Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las jornadas de inducción y reinducción con todos los funcionarios de EMPAS S.A.					Gestión Humana	<b>Actividad programada durante la vigencia 2019</b>
	Establecer y socializar la Política de Integridad en la Entidad según el MIPG.		X			Gestión Humana	<b>Actividad programada para el mes de julio de la vigencia 2019</b>
	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	<b>Actividad programada para el mes de mayo de la vigencia 2019</b>
<b><u>INDICADOR :</u></b>	De 0 a 59% es	<b>Rojo</b>	<b>93,75%</b>	No. de actividades cumplidas del cuatrimestre	30		
	De 60 a 79% es	<b>Amarillo</b>		No. de Actividades no cumplidas del cuatrimestre	2		
	De 80 a 100% es	<b>Verde</b>		No. Total de actividades	51		
<b>Consolidación del documento:</b>	<b>Cargo: Profesional Control Interno</b>						
	<b>Nombre: Christina Jesús Piamba Ceballos</b>						
	<b>Firma :</b> 						
<b>Seguimiento de la Estrategia:</b>	<b>Jefe de Control Interno</b>						
	<b>Nombre: Angie Xiomara Hernández Sánchez</b>						
	<b>Firma :</b> 						

Si este documento se encuentra impreso se considera COPIA NO CONTROLADA, se garantiza su vigencia si este documento corresponde a la versión publicada en el aplicativo de Gestión Documental VISION CALIDAD de EMPAS S.A.