

Plan Anticorrupción

y de Atención al
ciudadano

2021



EMPAS



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

INTRODUCCIÓN	3
2. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL	4
2.1 Misión	5
2.2 Visión	5
2.3 Valores Institucionales	5
2.4 Mapa De Procesos	6
2.5 Política Del Sistema Integrado De Gestión Y Control	7
2.6 Política De Administración Del Riesgo	7
3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
3.1 Objetivo General	7
3.2 Objetivos Específicos	8
3.3 Alcance	9
3.4 Marco Legal	9
3.5 Responsabilidades	11
3.6 Presupuesto	11
3.7 Metodología	11
3.8 Publicación	14
3.9 Monitoreo	14
3.10 Seguimiento	14
4. COMPONENTES	15
4.1 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	16
4.2 Componente 2: Racionalización de trámites	17
4.3 Componente 3: Rendición de Cuentas	18
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	24
5. Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción 2021	



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P – EMPAS S.A., para el 2021 presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como herramienta que le permite mantener su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública cumpliendo lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, promoviendo la transparencia e identificando los riesgos de corrupción en la Empresa.

Durante la vigencia 2020, en las inducciones virtuales programadas a los servidores y contratistas de la Empresa, se les dieron a conocer los elementos normativos y contenidos del Plan, adicionalmente para la vigencia 2021 se invitó a todas las partes interesadas a participar en el ejercicio de construcción permitiendo intercambiar opiniones y recoger insumos para su formulación, estrategia que seguirá vigente para la construcción y socialización del Plan.

Este 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.

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 Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés y la divulgación de la herramienta creada en la página web para que los grupos de interés puedan presentar posibles actos de corrupción.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

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

Con la orientación estratégica se define el negocio en que se encuentra la Empresa y hacia donde se quiere dirigir, así como 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.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

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



Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos a cualquier otra condición.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

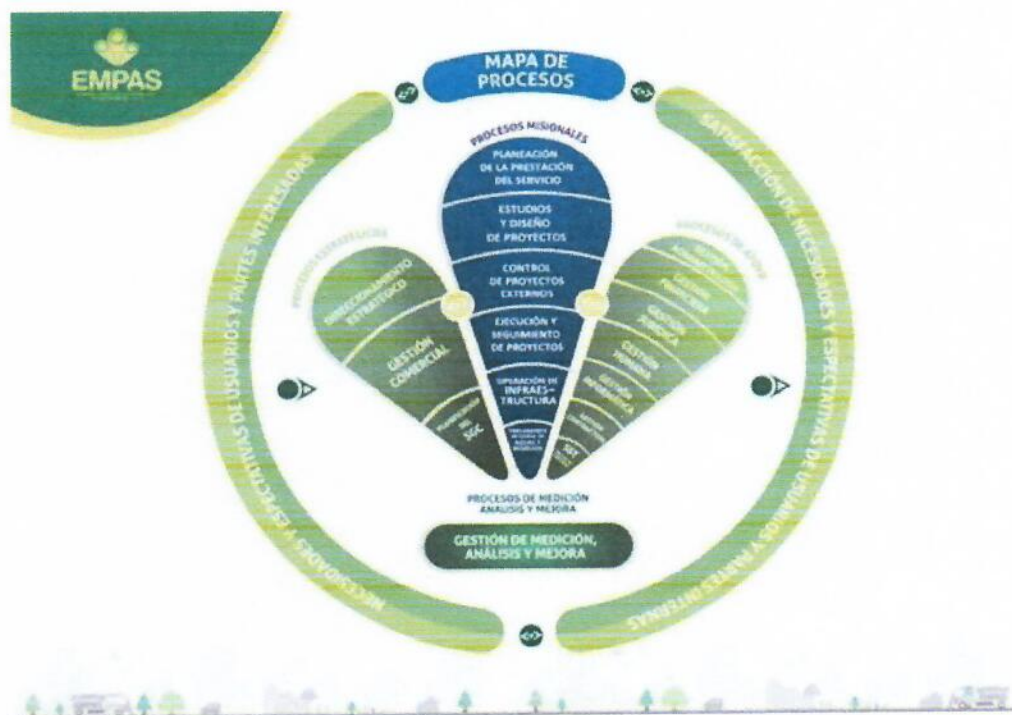
Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Servicio

Estoy siempre dispuesto a satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, de manera amable y oportuna.

2.4 MAPA DE PROCESOS





Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

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.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, 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 Revisión y actualización 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 2021 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.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

3.3 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, 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 264i de 2012	Art. 1	Señálese 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, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
	Decreto 1784 de 2019	Art. 13	Modificación de la estructura del DAPRE - Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. Adoptar 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.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 2106 de 2019	Capítulo 1 y 2	Decreto Ley Anti trámites: se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
	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
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.
Mención 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 FMPAS S A



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

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 e informática 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.
6. Iniciativas adicionales	Todas las áreas 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 2021.

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 desarrollaron los diagnósticos dentro del marco del MIPG con las diferentes áreas, en los que se identificaran las necesidades orientadas a la alineación de este plan con el Modelo Integrado De Planeación y Gestión.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

Los Diagnósticos que sirvieron como base metodológica para la construcción fueron, El de Integridad, de Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el de Rendición de Cuentas.

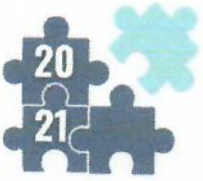
Lo anterior, teniendo como insumos de análisis y verificación documental, los reportes FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión) del año 2020, los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 presentados por la oficina de Control Interno, Así mismo, se 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:

En el mes de enero de 2021, se dio apertura a la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y se informó a través de nuestras redes sociales, página web, intranet; el link de acceso para el diligenciamiento de la encuesta con las observaciones, requerimientos o mejoras a nuestro PAAC.

Página web





Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

Intranet



Redes Sociales





Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

3.8 PUBLICACIÓN

La Subgerencia de Planeación e Informática, con el apoyo brindado por la oficina de Comunicaciones, publicará por los medios de comunicación con que cuenta la Empresa el presente plan para la vigencia 2021.

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 y de las actividades descritas dentro del Plan.

3.10 SEGUIMIENTO

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, 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.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

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.



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

Fuente: Elaboración EMPAS S.A.

	Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y validar la Política de Administración de Riesgos de la Empresa con la nueva guía del DAFP que habla de riesgos de gestión, de corrupción y de Seguridad Digital	Actividad de revisión y actualización de la Política de Administración de Riesgos	Subgerencia de Planeación e Informática	Junio 2021
			Socialización del Manual de Administración del Riesgo de procesos y de Corrupción	Planeación Corporativa y Calidad	Junio 2021
Subcomponente 2 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 2021
	2.2	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2021 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 2021
	2.3	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021.	Documento aprobado.	Comité Operativo de Control Interno	Enero de 2021
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página web de EMPAS, el Plan de Anticorrupción con todos sus componentes vigencia 2021.	Plan Publicado.	Subgerencia de Planeación e Informática	Enero de 2021
	3.2	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Plan de Anticorrupción	Correo electrónico comunicaciones internas Jornadas de Inducción y/o Reinducción	Planeación Corporativa y Calidad	Febrero de 2021 y Cuando se programen las Jornadas
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Enviar correos de recordación de compromisos del Plan Anticorrupción aprobados en Comité de Coordinación de Control Interno.	Correos electrónicos a responsables de Actividades	Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	Mensual
	4.2	Realizar el monitoreo a los riesgos identificados en el mapa realizando ajustes en caso que se requieran.	Seguimiento al mapa de corrupción.	Líderes de Procesos Asesores de Gerencia	Permanentemente
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al plan, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada en los plazos establecidos por ley.	Informes de Seguimiento.	Oficina de Control Interno	Cortes: 30/04/2021 31/08/2021 31/12/2021

ACTIVIDADES PARA LA VIGENCIA 2021




Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

		Componente 2 Estrategia Antitrámites			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
Actividades para la racionalización de trámites	1.1	Revisión y actualización de los trámites establecidos en la subgerencia.	Documentación actualizada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Febrero de 2021
	1.2	Análisis y elaboración del informe sobre la actualización de los tramites revisados	Informe sobre tramites revisados		Marzo de 2021
	1.3	Presentación de informe a la Gerencia.	Informe radicado en Gerencia	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Marzo de 2021
	1.4	Divulgación del informe de revisión y las mejoras a los tramites revisados	Propuesta de mejoramiento aprobada y divulgada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril de 2021
	1.5	Implementación de las mejoras encontradas	Trámites racionalizados	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Mayo - Noviembre de 2021
	1.6	Seguimiento a la implementación	Informes de seguimiento	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2021



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

	Componente 3 Rendición de Cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 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 2021
	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 2021
	1.3	Publicar en la página Web el Informe de Gestión de la vigencia 2020 de la entidad	Informe Publicado en la WEB	Subgerencia de Planeación e Informática	Abril de 2021
	1.4	Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas según lineamientos de MIPG	Plan Operativo aprobado		Agosto de 2021
	1.5	Crear cronograma de los espacios de diálogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia 2021 documento que apoyará al "Plan de participación ciudadana por medios presenciales y electrónicos PLDE-01"	Cronograma		Febrero de 2021
	1.6	Realizar el video de rendición de cuentas con apoyo para personas con discapacidad auditiva	Video ajustado	Septiembre de 2021	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Publicar en la página Web el Cronograma de Espacio de diálogo o Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés	Publicación en página web		Abril de 2021
	2.2	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	Ejecución del programa en la vigencia 2021	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2021
	2.3	Crear link de acceso 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	Agosto de 2021



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.4	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, Oficinas, etc.	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Agosto - septiembre de 2021
	2.5	Incluir dentro de las reuniones con vocales de control, la consulta sobre qué temas pueden ser de interés para socializar en la rendición de cuentas y cuales consideran son mecanismos de convocatoria efectivos	Preguntas para participación o encuesta rápida	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Julio de 2021
	2.6	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	Evento de Audiencia Pública	Subgerencia de Planeación e Informática	Octubre de 2021
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de cuentas	3.1	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2021 una capacitación al equipo de secretarías que apoyan la Rendición de cuentas en temas tales como: (registro, logística, identificación de grupos de interés, etc.)	Registro de capacitación	Subgerencia Administrativa y Financiera	Abril de 2021
	3.2	Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.	Capacitaciones	Gestión Humana	Septiembre de 2021
	3.3	Informar a los Servidores sobre la realización de la Rendición de Cuentas.	Comunicación Interna	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Agosto - septiembre de 2021
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Revisar y ajustar según lineamientos del MIPG la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas	Encuesta Ajustada	Subgerencia de Planeación e Informática	Abril de 2021
	4.2	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas incluyendo la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos	Socializar conclusiones	Oficina de Control Interno	Noviembre de 2021
	4.3	Diseñar los Planes de Mejoramiento a que haya lugar de la Rendición de Cuentas.	Planes de Mejoramiento	Subgerencia de Planeación e Informática	Noviembre de 2021
	4.4	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020.	Informes de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Noviembre y diciembre de 2021



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

	Componente 4 Atención al Ciudadano				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Revisar y actualizar el plan de acción de alineación del autodiagnóstico de servicio al ciudadano del MIPG	Plan de acción radicado en la Oficina de Control Interno	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Febrero de 2021
	1.2	Ejecutar todas las actividades establecidas en el Plan de Acción de alineación del autodiagnóstico de servicio al ciudadano del MIPG	Cumplimiento de actividades según fechas de ejecución		Durante el año 2021
	1.3	Atender oportunamente todas las PQR que se presenten durante la vigencia dentro de los tiempos establecidos en indicadores	Atender todas las PQR dentro del tiempo establecido		Durante el año 2021
Subcomponente 2 Fortalecer los Canales de Atención	2.1	Mantener actualizada la información sobre de los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad.	Actualización permanente (según necesidad)	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2021
	2.2	Revisar y actualizar las Preguntas frecuentes disponibles en el espacio de Atención al Ciudadano de la página web tomando como base las solicitudes de información radicadas en la vigencia anterior	Acta de reunión de revisión y/o actualización		Durante el año 2021
	2.3	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 2021
	2.4	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 2021
	2.5	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre los trámites y canales de atención al ciudadano.	Publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2021
	2.6	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 Control Interno	Durante el año 2021




Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones de la vigencia 2021, temáticas para el fortalecimiento de las competencias del servidor público en Cultura del Servicio	Registro de Asistencia a capacitaciones	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	Durante el año 2021
	3.2	Socializar a los servidores públicos vinculados a EMPAS S.A el portafolio de trámites y servicios.	Registro de Asistencia de Inducción o reinducción	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.	Seguimiento a PQR con evidencias en el aplicativo	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2021
	4.2	Revisar de manera integral el procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994 (si se requiere)	Procedimiento actualizado y socializado		Durante el año 2021
	4.3	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR.	Informes mensuales.		Durante el año 2021
	4.4	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 2021
	4.5	Socializar la Carta de Trato Digno al Usuario a los servidores públicos	Registro de asistencia a socialización	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Mayo de 2021
	4.6	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).	Procedimientos, formatos, etc.	Subgerencia de Planeación e Informática	Durante la vigencia 2021
	4.7	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2020	Publicar Informe	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Septiembre de 2021
Subcomponente 5 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	Noviembre de 2021
	5.2	Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios	Página web Redes Sociales		Durante el año 2021
	5.3	Ajustar la caracterización de Usuarios de EMPAS S.A. a lo establecido en la guía del DNP para caracterización de usuarios o grupos de interés y codificarla en el SIGC	Caracterización ajustada y codificada		Mayo de 2021
	5.4	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2021.	20 socializaciones con la comunidad.		Durante la vigencia 2021.
	5.5	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.		



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

 Componente 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 2021.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Febrero de 2021
	1.2	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y SECOP	Información publicada en página web y en SECOP II	Secretaría General Contratación	Durante el año 2021
	1.3	Ajustar la Política editorial y de actualización de la página web DEGI-01 a los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA	Política DEGI-01 ajustada	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Marzo de 2021
	1.4	Garantizar la 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.		Durante el año 2021
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Implementar y divulgar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia.	Estrategias ejecutadas o piezas de divulgación socializadas	Todos los procesos (según se requerimientos) Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2021
	2.2	Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso y procedimientos definidos.	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 2021
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Registro de activos de información institucional actualizado	Actualización del Registro de activos de información	Subgerencia de Planeación e Informática Subgerencia Adva Y financiera Gestión Informática Archivo	Diciembre de 2021
	3.2	Crear y Publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Subgerencia Adva Y financiera Secretaria General	Octubre de 2021
	3.3	Publicar el documento de información clasificada y reservada	Documento de información clasificada y reservada	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Noviembre de 2021




Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 4 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 las Estrategias.	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Durante el año 2021
	4.2	Diseñar y realizar piezas comunicativas con subtítulos y/o lenguaje de señas para divulgar trámites o servicios de la entidad a través de los diferentes canales de atención	Publicación de dos (2) Piezas comunicativas que incluyan subtítulos y/o lenguaje de señas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2021
Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de seguimiento PQR	Informe consolidado y publicado en Web	Oficina de Control Interno	Durante el año 2021



Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

		Componente 6 Iniciativas Adicionales			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Transparencia	1.1	Desarrollar jornadas de Capacitación en temas de Transparencia y Autocontrol	Jornadas de sensibilización	Oficina Asesora de Control Interno	Durante el 2021
Subcomponente 2 Integridad	2.1	Ejecución de las actividades del plan de acción resultado del Autodiagnóstico de Integridad según lineamientos del MIPG.	Plan de Acción Presentado al Comité MIPG	Subgerencia Activa y Financiera Gestión Humana	Durante el 2021
	2.2	Socialización del código de Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés.	Registro de Socializaciones		Durante el 2021
	2.3	Seguimiento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de los temas de Integridad	Actas de comité		Durante el 2021
Subcomponente 3 Participación	3.1	Divulgación de la herramienta creada en la página web para que los grupos de interés puedan presentar posibles actos de corrupción	Publicaciones	Oficina asesora de comunicaciones	Durante el 2021


LUZ ELENA ALEMAN CASTELLANOS
Gerente Suplente

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
28/01/2021	Emisión inicial 2021 Aprobada en Comité Coordinador de Control Interno según acta No. 01 del 28/01/2021

Elaboró: Luz Andrea Quiroga – Profesional Planeación Corporativa y Calidad
 Revisó: Juan Carlos Reattiga- Subgerente de Planeación e Informática