



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

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	Formula do	Actividades realizadas				Responsable	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
		Enero	Abril	Agosto	Diciembre			
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	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					Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	II CUATRIMESTRE	
	Revisión por áreas de los riesgos de corrupción identificados previamente con el fin de verificar su pertinencia y/o actualización.					Todos los Procesos	II CUATRIMESTRE	
	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2021 de EMPAS S.A. en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.					Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y	El plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021 y el mapa de riesgos de corrupción 2021 - FODE-12 fue consolidado de acuerdo al Decreto 124 de 2016	
	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2021.		X			Comité Institucional de Coordinación de control Interno	El plan anticorrupción y de atención al ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción FODE-12 fueron aprobados por el Comité Institucional de Coordinación de control Interno que se llevo a cabo en el mes de enero del año 2021.	
	Publicar en la página web de EMPAS, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2021.					Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	El 31 de enero 2021 fue publicado en la página web de EMPAS el PAAC 2021 y el mapa de riesgos de corrupción 2021. el enlace es el siguiente https://www.empas.gov.co/?page_id=260351	
	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Mapa de Riesgos de Corrupción.					Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	El plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2021 fue socializado a través del correo institucional, Intranet y las redes sociales, adicionalmente, se sensibilizó en la jornada de inducción que se llevó a cabo de forma virtual los días 28, 29 de abril y el 03 de mayo de 2021	

<u>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</u>	Enviar correos de recordación de compromisos del Plan Anticorrupción aprobados en Comité de Coordinación de Control Interno.		X		Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	Correos electrónicos programados para ser enviados mensualmente por parte de Planeación corporativa
	Realizar el monitoreo a los riesgos identificados en el mapa realizando ajustes en caso que se requieran.			Lideres de Procesos	Los lideres de procesos como primera línea de defensa realizan seguimiento constante al mapa de riesgos de corrupción.	
	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada en los plazos establecidos por ley.			Oficina de Control Interno	La oficina de control interno, como tercera línea de defensa, realizó todos los seguimientos normativos de la vigencia 2020, y el primer seguimiento del año 2021, lo cuales fueron publicados en su totalidad en la página web.	
<u>ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES</u>	Revisión y actualización de los trámites establecidos en la subgerencia		X		Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Se realizó la revisión y actualización de los 9 trámites ante el SUIT
	Análisis y elaboración del Informe sobre la actualización de los trámites revisados			Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Se realizó la revisión y actualización de los 9 trámites ante el SUIT	
	Presentación de informe a la Gerencia			Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Se presentó el informe a la gerencia en el comité institucional de gestión y desempeño, posteriormente fue radicado en la Oficina de control internos las evidencias del plan de acción de trámites	
	Divulgación del Informe de revisión y las mejoras a los trámites revisados			Subgerencia Comercial y Tarifaria Oficina asesora de Comunicaciones	PENDIENTE - Fecha abril 2021	

<u>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</u>	Implementación de las mejoras encontradas		X			Subgerencia Comercial y Tarifaria Oficina Asesora de Comunicaciones	II y III CUATRIMESTRE
	Seguimiento a la implementación					Oficina de Control Interno	III CUATRIMESTRE
<u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	Publicar en la pagina Web, Redes sociales, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la Entidad.		X			Oficia Asesora de Comunicaciones	II CUATRIMESTRE
	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					Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	La actualización de la página web es un proceso continuo, en el cual participan todos los procesos de la empresa, en cabeza de la dependencia de sistemas. De acuerdo a un seguimiento realizado por la oficina de Control Interno, EMPAS tiene un puntaje de cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA de 92 sobre 100,
	Publicar en la pagina Web el Informe de Gestión de la vigencia 2020 de la entidad					Subgerencia de Planeación e Informática	El informe de gestión fue elaborado por el área de Planeación Corporativa y calidad , y se encuentra disponible en la pagina web www.empas.gov.co en la ruta : Transparencia/Planeación/Informes de gestión / Informes de gestión 2020
	Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas según lineamientos de MIPG					Subgerencia de Planeación e Informática	II CUATRIMESTRE

<u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	<p>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 apoyara al "Plan de participación ciudadana por medios esenciales y electrónicos PLDE-01"</p>					<p>Subgerencia de Planeación e Informática</p>	<p>Se creó el Cronograma de espacios de dialogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés proyectados desde las diferentes áreas para la vigencia 2021</p>
	<p>Realizar el video de rendición de cuentas con apoyo para personas con discapacidad auditiva</p>					<p>Subgerencia de Planeación e Informática</p>	<p>III CUATRIMESTRE</p>
	<p>Publicar en la página Web el Cronograma de Espacio de dialogo o Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés</p>				<p>X</p>	<p>Subgerencia de Planeación e Informática</p>	<p>Se evidencia publicación en la página WEB convocatoria a la rendición de cuentas 2020, el cual está disponible en el siguiente link https://www.empas.gov.co/?page_id=3480</p>
	<p>Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades</p>					<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>II y III CUATRIMESTRE</p>
	<p>Crear un link de acceso en la Página Web y socializarlo con los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación</p>					<p>Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	<p>II CUATRIMESTRE</p>

RENDICIÓN DE CUENTAS

Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes Sociales a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.
Incluir dentro de las reuniones con vocales de control, la consulta sobre que temas pueden ser de interés para socializar en la rendición de cuentas y cuales consideran son mecanismos de convocatoria efectivos
Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas
Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2021 una capacitación al equipo de Secretarias que apoyan la Rendición de cuentas en temas tales como: (registro, logística, identificación de grupos de interés, etc.)
Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.
Informar a los Servidores sobre la realización de la Rendición de Cuentas.

X

Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	II y III CUATRIMESTRE
Subgerencia Comercial y Tarifaria	II CUATRIMESTRE
Gerencia General Subgerencia de Planeación e Informática	III CUATRIMESTRE
Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	II CUATRIMESTRE
Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	III Cuatrimestre
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	II y III CUATRIMESTRE

<u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	Revisar y ajustar según lineamientos del MIPG la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas	X			Subgerencia de Planeación e Informática	La encuesta fue revisada y ajustada de acuerdo a los lineamientos de MIPG, Está pendiente subir la información a Vision Calidad
	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas.				Subgerencia de Planeación e Informática	III Cuatrimestre
	Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas.				Subgerencia de Planeación e Informática	III Cuatrimestre
	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020.				Oficina de Control Interno	III Cuatrimestre
<u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	Realizar y actualizar el plan de acción de alineación del autodiagnóstico de servicio al ciudadano del MIPG	X			Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Se revisó y actualizó un plan de acción de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico, definiendo actividades de cumplimiento al componente atención al ciudadano, fue radicado en la oficina de control interno
	Ejecutar todas las actividades establecidas en el Plan de Acción de alineación del autodiagnóstico de servicio al ciudadano del MIPG				Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Se viene ejecutando plan de acción del componente atención al ciudadano, el cual fue radicado en la oficina de control interno, quien como tercera línea de defensa realiza seguimiento
	Atender oportunamente todas las PQR que se presenten a través del formato de atención.				Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Las PQR fueron atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta interna establecida de 12 días
	Mantener actualizada la información sobre de los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad.				Subgerencia Comercial y Tarifaria	Información actualizada sobre procedimientos para los trámites y servicios en la página web

**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

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
Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información.
Seguimiento a los indicadores con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.
Seguimiento al Buzón de Sugerencias en el área de servicio al Cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón
Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones de la vigencia 2021, temáticas para el fortalecimiento de las competencias del servidor publico en Cultura del Servicio

X

Subgerencia Comercial y Tarifaria	II CUATRIMESTRE
Oficina Asesora de Comunicaciones	II CUATRIMESTRE
Subgerencia Comercial y Tarifaria	De acuerdo a resultado de los indicadores se conoce que los canales de atención del chat y línea telefónico son efectivos.
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Se realizó seguimiento a los buzones de sugerencia de Bucaramanga, Floridablanca, y Girón de un funcionario de la oficina de Control Interno, este proceso se realiza dando cumplimiento al protocolo de apertura y se registra la información en el acta de visita las cuales se encuentran en la oficina de servicio al cliente., el ultimo informe fue presentado a gerencia en marzo 31 de 2021
Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	II CUATRIMESTRE

**ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Socializar a los trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas que ingresan a EMPAS S.A. el portafolio de trámites y servicios.
Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.
Revisar de manera integral el procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994
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.
Socializar la Carta de Trato Digno al ciudadano.



X

Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	La socialización a los trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas se realizó el proceso de Reinducción el 29 y 30 de abril y 3 de mayo de 2021, lo cual quedó registrado en el fogh-35-03 formato de inducción, se realizó de manera virtual, por medio de la plataforma ZOOM
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Los resultados de los indicadores registrados en la hoja de vida demuestran que las PQR fueron atendidas oportunamente a días ,dando cumplimiento a la meta interna establecida de 12 días, adicionalmente la oficina de control interno publicó el informes del segundo semestre II 2020 de PQR en la pagina WEB, enlace " https://www.empas.gov.co/?page_id=890 "
Subgerencia Comercial y Tarifaria	II CUATRIMESTRE
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Indicadores se encuentran diligenciados en el aplicativo de la empresa, Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión humana	II y III CUATRIMESTRE
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	II CUATRIMESTRE

<u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).	X			Subgerencia de Planeación e Informática	La socialización, de todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), realizó el proceso de Reinducción el 29 y 30 de abril y 3 de mayo de 2021, lo cual quedó registrado en el fogh-35-03 formato de inducción, se realizó de manera virtual, por medio de la plataforma ZOOM
	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2020.				Subgerencia Comercial y Tarifaria	III CUATRIMESTRE
	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.				Subgerencia Comercial y Tarifaria	III CUATRIMESTRE
	Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios				Subgerencia Comercial y Tarifaria	II y III CUATRIMESTRE
	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				Subgerencia Comercial y Tarifaria	II CUATRIMESTRE
	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2021				Subgerencia Comercial y Tarifaria	II y III CUATRIMESTRE
	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	II y III CUATRIMESTRE

<u>Transparencia y Acceso a la Información</u>	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.	X			Oficina Asesora de Comunicaciones	PENDIENTE - Fecha febrero 2021
	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y SECOP II				Secretaría General Contratación	Información actualizada publicada en la página WEB Institucional, la información puede ser consultada en el siguiente link https://www.empas.gov.co/?page_id=892
	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				Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	La política editorial de la empresa fue ajustada a los requerimientos del ITA y fue socializada con el equipo directivo de EMPAS, la solicitud de cambios en la información documentada se presentó el 01/03/2021.
	Garantizar la actualización en la información de la página Web de la Entidad.				Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	La actualización de la página web es un proceso continuo, en el cual participan todos los procesos de la empresa, se han evidenciado acciones por parte del proceso de gestión informática para alcanzar un puntaje de 100 en el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, el cual tiene un cumplimiento del 92 %
	Implementar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia.				Oficina Asesora de Comunicaciones	La oficina asesora de comunicaciones realizó la publicación de dos (2) contenidos para redes sociales y un boletín de prensa sobre la prevención de posibles actos de corrupción y/o fraude al usuario para el primer semestre del 2021, replicados en las redes sociales, página web y la INTRANET.
	Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso definido.				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.
	Registro de activos de Información institucional actualizado				Subgerencia de Planeación e Informática Subgerencia Adva y Financiera	III CUATRIMESTRE

<u>Transparencia y Acceso a la Información</u>	Crear y Publicar el índice de información clasificada y reservada	X		Subgerencia de Planeación e Informática Subgerencia Adva Y financiera Gestión Informática	III CUATRIMESTRE
	Publicar el documento de información clasificada y reservada			Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	III CUATRIMESTRE
	Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data..			Subgerencia de Planeación Gestión Informática	La página web cumple con los requerimientos de Habeas Data y gobierno digital
	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- Dos piezas comunicativas			Oficina Asesora de Comunicaciones	II y III CUATRIMESTRE
	Informe de seguimiento PQR			Oficina de Control Interno	Informe realizado y publicado en la página WEB de Empas, Ruta www.empas.gov.co >>Transparencia>>Control
<u>INICIATIVAS ADICIONALES</u>	Desarrollar jornadas de Capacitación en temas de Transparencia y Autocontrol	X		Oficina de Control Interno	II y III CUATRIMESTRE
	Ejecución de las Actividades del plan de acción resultado del autodiagnóstico de Integridad según lineamientos del MIPG			Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	El plan de acción de Integridad se viene adelantado fue radicado en Control interno, a la fecha se tiene un porcentaje de avance cercano al 80 %

<u>INICIATIVAS ADICIONALES</u>	Socialización el código de Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés.				Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	El código de integridad fue actualizado y socializado ,mediante las inducciones que se realizaron los días 29,30 de abril y 3 de mayo de 2021; al igual que se han invitado a conocer el código de integridad en la página web de la empresa, como también los valores institucionales a través de la de la intranet y la agenda institucional.
	Seguimiento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de los temas de Integridad		X		Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	Seguimiento realizado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, este se continuará realizando durante la vigencia 2021
	Divulgación de la herramienta creada en la página web para que los grupos de interés puedan presentar posibles actos de corrupción				Subgerencia de Planeación e Informática	Se elaboró un video con un mensaje de la Gerencia General en la que se divulga e invita a denunciar y a conocer la herramienta creada en la página web para que los grupos de interés puedan presentar posibles actos de corrupción. El link de denuncias por actos de corrupción es el siguiente: https://www.empas.gov.co/?page_id=11462 ,
<u>INDICADOR :</u>	De 0 a 59% es	Rojo	94,9%	No. de actividades cumplidas del I Cuatrimestre	37	
	De 60 a 79% es	Amarillo		No. de Actividades no cumplidas del I cuatrimestre	2	
	De 80 a 100% es	Verde		No. Total de actividades del PAAC	73	
Consolidación del documento:						
	Christian Jesús Piamba Ceballos Profesional 3 de Control Interno					
Seguimiento de la Estrategia:						
	Angie Xiomara Hernández Sánchez Jefe de Control Interno					