



La Empresa Pública de  
Alcantarillado de Santander,  
**EMPAS S.A. E.S.P.** lo invita a  
participar en nuestro



**PLAN ANTICORRUPCIÓN**  
*Y Atención al Ciudadano* **2022**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Misión</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Visión</b>	<b>5</b>
<b>2.3 Valores Institucionales</b>	<b>5</b>
<b>2.4 Mapa De Procesos</b>	<b>6</b>
<b>2.5 Política Del Sistema Integrado De Gestión Y Control</b>	<b>7</b>
<b>2.6 Política De Administración Del Riesgo</b>	<b>7</b>
<b>3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>8</b>
<b>3.1 Objetivo General</b>	<b>8</b>
<b>3.2 Objetivos Específicos</b>	<b>8</b>
<b>3.3 Alcance</b>	<b>9</b>
<b>3.4 Marco Legal</b>	<b>9</b>
<b>3.5 Responsabilidades</b>	<b>11</b>
<b>3.6 Presupuesto</b>	<b>11</b>
<b>3.7 Metodología</b>	<b>11</b>
<b>3.8 Publicación</b>	<b>12</b>
<b>3.9 Monitoreo</b>	<b>12</b>
<b>3.10 Seguimiento</b>	<b>13</b>
<b>4. COMPONENTES</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Componente 2: Racionalización de trámites</b>	<b>15</b>
<b>4.3 Componente 3: Rendición de Cuentas</b>	<b>16</b>
<b>4.4 Componente 4: Mejoras en la Atención al Ciudadano</b>	<b>18</b>
<b>4.5 Componente 5: Transparencia y acceso a la información</b>	<b>20</b>
<b>4.6 Iniciativas Adicionales</b>	<b>21</b>
<b>5. Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción 2022</b>	

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P – EMPAS S.A., para el 2022 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, el decreto 2641 del 2012, el decreto nacional 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República”, compiló el decreto No 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley No 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016 que señala además que para el año 2016, que las Entidades elaborarán y publicarán el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Para la vigencia 2022, 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 seis (6) 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.

Siguiendo las sugerencias metodológicas de la guía, “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 - 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 sensibilización en temas de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.

## 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.

Es una entidad certificada en las normas NTC ISO 9001: 2015 , cuenta con 4 Macro Procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Medición análisis y mejora, y 17 procesos como se muestra en la gráfica No.1., durante los últimos dos años se crearon 3 procesos: el Proceso de Tratamiento Integral de aguas y residuos que pertenece al Macro Proceso Misional y los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y Gestión contractual, que pertenecen al Macro Proceso de Apoyo, adicionalmente se reestructuró el proceso de Adquisición de bienes y servicios direccionando algunas actividades al proceso de gestión administrativa y otras al proceso de gestión contractual.

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)

En EMPAS SA E.S.P, se han establecidos objetivos enfocados hacia la excelencia, utilizando los recursos necesarios para el logro de sus metas, con los valores de eficiencia social y económica, cultura de servicio al cliente, mayor participación de la comunidad y la mejor calidad en la prestación del servicio, para garantizar el crecimiento de la Empresa que es líder en el sector y su permanencia en el tiempo.

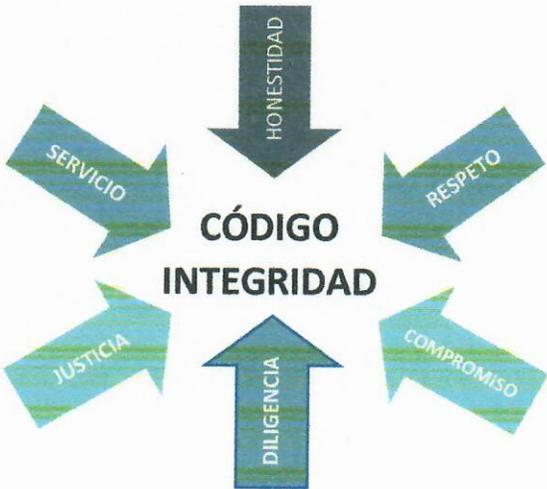
### 2.1 MISIÓN

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.



## **2.5 POLÍTICA 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.

### 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 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, orientada a la disminución de los riesgos de corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano en 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 2022 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 2022, 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 2641 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.

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	punto 14. 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 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 definido para la vigencia 2022.

### 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 y actualización del mapa de los riesgos de corrupción identificados en cada área 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.

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) de la vigencia 2020, los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 presentados por la oficina de Control Interno.

#### **Formulación y construcción participativa:**

En el mes de noviembre de 2021, EMPAS S.A. empieza construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, con la revisión de los riesgos de corrupción identificados en cada área por medio de mesas técnicas estableciendo el mapa de riesgos de corrupción (documento FODE-12) bajo la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 4, 2018, emitida por el Departamento administrativo de la función pública (DAFP). Se establecieron las actividades y de cada componente que conformaran el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2022, sus fechas de cumplimiento y responsables de cada actividad.

En el mes de diciembre, se continúan en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 con la participación de los grupos de interés, ciudadanía, entidades públicas y privada por medio de la consulta a la ciudadanía, entidades públicas y privada a través de (Web, Intranet, Redes Sociales, Correo electrónico) brindando así espacios de participación necesarios para el correcto fortalecimiento del Plan en la vigencia 2022.

### **3.8 PUBLICACIÓN**

La Subgerencia de Planeación e Informática, con el apoyo brindado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, publicará por los medios de comunicación con que cuenta la Empresa el

presente plan para la vigencia 2022.

### **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 2022, 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.

**ACTIVIDADES PARA LA VIGENCIA 2022**

 <b>Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisión y actualización de la política de administración de riesgos MADE-01, según la guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 5, 2020, emitida por el Departamento administrativo de la función pública (DAFP)	Actividad de revisión y actualización de la Política de Administración de Riesgos	Subgerencia de Planeación e Informática	Enero 2022
			Socialización de la política de administración de riesgos MADE-01	Planeación Corporativa y Calidad	Enero 2022
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción FODE-12, según la metodología establecida en guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas V4, 2018	Mesas de trabajo con las áreas	Todos los Procesos	Enero de 2022
	2.2	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2022 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 2022
	2.3	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2022.	Documento aprobado.	Comité Operativo de Control Interno	Enero de 2022
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página web de EMPAS, el Plan de Anticorrupción con todos sus componentes vigencia 2022.	Plan Publicado.	Subgerencia de Planeación e Informática	Enero de 2022
	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 2022 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 de 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: 30/04/2022 31/08/2022 31/12/2022

		Componente 2 Estrategia Antitrámites			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>1. Actividades para la racionalización de trámites</b>	1.1	Revisión del trámite de matrículas definitivas	Documentación actualizada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Marzo de 2022
	1.2	Análisis y elaboración del informe sobre la mejora al trámite de matrículas definitivas	Informe sobre tramites revisados		Marzo de 2022
	1.3	Presentación de informe a la Gerencia.	Informe	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Abril de 2022
	1.4	Divulgación de la mejora del trámite de matrículas definitivas	Propuesta de mejoramiento aprobada y divulgada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril de 2022
	1.5	Implementación de la mejora al trámite de matrículas	Trámite racionalizado	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Mayo - noviembre de 2022
	1.6	Seguimiento a la implementación	Informes de seguimiento	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2022

SITUACIÓN ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	TIPO	ACCIÓN
Traumatismo y riesgos en el procedimiento de la matrícula	Revisión y mejora en la descripción de actividades del procedimiento Autorización matrícula de servicio de alcantarillado.	Obtener el derecho de la matrícula sin el riesgo de fraude.	Administrativo	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite.
Actualmente el usuario tramita el Costo Directo de Conexión en el área de Servicio al Cliente, Proyectos Externos y Gestión Comercial, ocasionando un riesgo de fraude en el trámite.	Canalizar el trámite final en una sola área	Reducir el riesgo de fraude y el tiempo en el trámite	Administrativo	Fusión del trámite u otro procedimiento asociado al trámite.

 <b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
<b>Subcomponente 1</b> Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en 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 2022
	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 2022
	1.3	Publicar en la página Web el Informe de Gestión de la vigencia 2020 de la Entidad	Informe Publicado en la WEB		Abril de 2022
	1.4	Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas según lineamientos de MIPG	Plan Operativo aprobado		Agosto de 2022
	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 2022 documento que apoyará al "Plan de participación ciudadana por medios presenciales y electrónicos PLDE-01"	Cronograma	Subgerencia de Planeación e Informática	Febrero de 2022
	1.6	Realizar el video de rendición de cuentas con apoyo para personas con discapacidad auditiva	Video ajustado	Oficina Asesora de Comunicaciones	Septiembre de 2022
<b>Subcomponente 2</b> Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Publicar en la página Web el Cronograma de Espacio de dialogo o Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés	Publicación en página web		Abril de 2022
	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 2022	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2022
	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 2022

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
<b>Subcomponente 2</b> Desarrollar escenarios de dialogo 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 2022
	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 2022
	2.6	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	Evento de Audiencia Pública	Subgerencia de Planeación e Informática	Octubre de 2022
	2.7	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2022 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  Gestión Humana	Durante 2022
	2.8	Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.	Capacitaciones		Durante 2022
	2.9	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 2022
<b>Subcomponente 3</b> Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	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 2022
	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	Oficia de Control Interno	Noviembre de 2022
	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 2022
	4.4	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2022.	Informes de Seguimiento	Oficia de Control Interno	Noviembre y diciembre de 2022

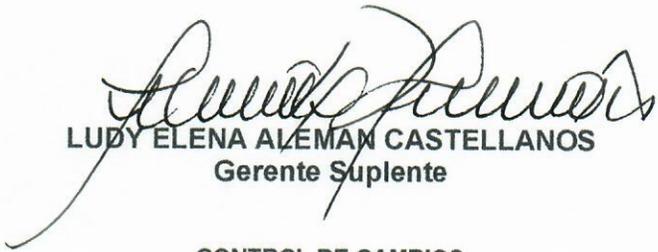
Componente 4 Atención al Ciudadano					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
<b>Subcomponente 1</b> Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Establecer el plan de acción según los resultados del FURAG para la política de servicio al ciudadano.	Plan de acción radicado en la Oficina de Control Interno	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Julio de 2022
	1.2	Ejecutar todas las actividades establecidas en el Plan de Acción de la política de servicio al ciudadano.	Cumplimiento de actividades según fechas de ejecución	Servicio al Cliente	Durante el año 2022
	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 2022
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones de la vigencia 2022, 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 2022
	3.2	Socializar a los servidores públicos vinculados a EMPAS S.A el portafolio de trámites y servicios y las estrategias de servicio al ciudadano.	Registro de Asistencia de Inducción o reintroducción	Subgerencia de Planeación e informática Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2022
<b>Subcomponente 3</b> Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	2.1	Mantener actualizada la información sobre los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad.	Actualización permanente (según necesidad)	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2022
	2.2	Revisar y actualizar las Preguntas frecuentes disponibles en el espacio de Atención al Ciudadano de la página web.	Acta de reunión de revisión y/o actualización		Durante el año 2022
	2.3	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web, accesibilidad de la información, trámites y canales de atención al ciudadano.	Publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2022
	2.4	Diseñar encuesta digital para valorar la calidad en realización del trámite	Encuesta	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Marzo de 2022
	2.5	Evaluar la percepción y eficacia de los canales de atención.	Informe de resultados	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2022
	2.6	Realizar campañas para fortalecer el uso del Buzón de Sugerencias en el área de servicio al Cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón	Campaña	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente Oficina de Comunicaciones	Durante el año 2022

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 4</b> Conocimiento al servicio del ciudadano	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 2022
	4.2	Revisar de manera integral el procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994 (si se requiere) incluyendo los requisitos establecidos en la ley 1581 de 2012 Protección de datos personales	Procedimiento actualizado y socializado		Durante el año 2022
	4.3	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR.	Informes mensuales.		Durante el año 2022
	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 2022
	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 2022
	4.6	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).	Información documentada	Subgerencia de Planeación e Informática	Durante la vigencia 2022
	4.7	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2021	Publicar Informe	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Junio de 2022
	4.8	Revisión y actualización del protocolo de atención y servicio al ciudadano	Procedimiento	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Junio de 2022
<b>Subcomponente 5</b> Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.	Informe de NSU (Anual)	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Noviembre de 2022
	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 2022
	5.3	Socializar 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	Correos y/o intranet		Mayo de 2022
	5.4	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2022.	socializaciones con la comunidad.		Durante la vigencia 2022.
	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.		

 <b>Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información</b>					
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 2022.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2022
	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 2022
	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 versión 2022	Política DEGI-01 ajustada	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Junio de 2022
	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 2022
<b>Subcomponente 2</b> 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	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2022
	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 2022
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización del 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 2022
	3.2	De acuerdo necesidad actualizar y Publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Subgerencia Adva Y financiera Secretaria Genera	Durante el 2022

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<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 las Estrategias.	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Durante el año 2022
	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 2022
<b>Subcomponente 5</b> 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 2022

Componente 6 Iniciativas Adicionales					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Transparencia	1.1	Desarrollar jornadas de Capacitación en temas de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.	Jornadas de sensibilización	Oficina Asesora de Control Interno	Durante el 2022
Subcomponente 2 Integridad	2.1	Ejecución del plan de acción de la política de integridad según los resultados del informe del FURAG	Plan de Acción Presentado al Comité MIPG	Subgerencia Activa y Financiera	Durante el 2022
	2.2	Socialización del código de Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés.	Registro de Socializaciones		Gestión Humana
	2.3	Seguimiento al plan de acción de la política de integridad según resultados FURAG	Actas de comité	Oficina Asesora de Control Interno	Durante el 2022
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 2022

  
**LUDY ELENA ALEMÁN CASTELLANOS**  
 Gerente Suplente

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
29/01/2022	Emisión inicial 2022 Aprobada en Comité Coordinador de Control Interno según acta No. 01 del 29/01/2022

Elaboró: Luz Andrea Quiroga – Profesional Planeación Corporativa y Calidad   
 Revisó: Juan Carlos Reátiga Rincón- Subgerente de Planeación e informática 