



EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P

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

CODIGO:FOGM-12

VERSION:04

Página 1 de 1

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	Actividades realizadas			Responsable	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
		Abril	Agosto	Diciembre		
GESTIÓN DEL RIESGO	Socialización de la política de administración de riesgos MADE-01, según la guía para la administración de riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 5 2020, emitida por el DAFP	X			Planeación Corporativa y Calidad	En el mes de enero de 2023 se realizó la socialización de la política de administración de riesgos a través de correo electrónico.
	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción FODE-12				Todos los procesos	Desde diciembre del año 2022 se inició la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción, el 27/01/2023 se actualizó el documento por última vez.
	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2023 de EMPAS S.A.				Planeación Corporativa y Calidad	Se consolidó y se socializó en enero de 2023, de acuerdo a la guía para la administración de riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 5 2020.
	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos para la vigencia 2023 de EMPAS S.A.				Comité Institucional de Control Interno	En cumplimiento del decreto 124 de 2016 el mapa de riesgos de corrupción FODE fue aprobado y consolidado, en el comité institucional de control interno el mes de enero 2023.
	Publicar en la página web de EMPAS, el plan anticorrupción con todos sus componentes vigencia 2023				Planeación Corporativa y Calidad	En enero 2023 fue publicado en la página web de EMPAS S.A. el PAAC 2023 y el mapa de riesgos de corrupción 2023. el enlace es el siguiente: https://www.empas.gov.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2023/ .
	Sensibilizar a funcionarios y colaboradores de EMPAS SA, el Plan de anticorrupción				Planeación Corporativa y Calidad	Se realizó la sensibilización a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Plan de Anticorrupción, a través de correo electrónico.
	Enviar correos de recordación de compromisos del plan anticorrupción aprobados en comité de coordinación de Control Interno				Planeación Corporativa y Calidad	Los 5 primeros días de cada mes se han enviado los correos de recordación de compromisos del Plan Anticorrupción aprobados en Comité de Coordinación de Control Interno.
	Realizar el monitoreo a los riegos identificados en el mapa realizando ajustes en caso de que se requieran				Líderes de Procesos Asesores de Gerencia	Los líderes de procesos como primera línea de defensa realizan seguimiento constante al mapa de riesgos de corrupción.
	Realizar el seguimiento al plan, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada				Oficina de Control Interno	La Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, realizó el primer seguimiento normativo al mapa de riesgos de corrupción, con corte al 30 de abril de la vigencia 2023.

<u>RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</u>	Revisión y mejoras en las actividades de: 1) Recepción de la documentación de acuerdo al concepto jurídico fundamentos legales de los requisitos y documentos para el trámite de costos directos de conexión del 6 de julio 2022 2) Revisión de la documentación con la disponibilidad otorgada 3) revisión de la disponibilidad otorgada con la facturación realizada	X			Gestión Comercial y Proyectos Externos	Se realizó un revisión y actualización de la Matriz de Identificación de Tramites y Servicios FOGC-07, la cual fue actualizada el 27/01/2023, se establece que al momento de diligenciar el FOGC-17 por una persona natural no se pedirá el RUT, adicionalmente se incluirá en el "Concepto Aprobado" la "NO devolución de los costos directos de conexión, si el servicio no se otorga por causas externas a EMPAS"
	Elaboración y desarrollo de requerimientos en el sistema de información de acuerdo a las mejoras propuestas en el trámite de costos directos de conexión				Gestión Comercial y Proyectos Externos	Se realizó la solicitud de modificación a la respuesta de los costos directos de conexión, la mejora fue entregada por parte de sistemas el 02 de febrero de 2023, adicionalmente, se realizó los ajustes a la factura de los costos directos y se ajustó el reporte de predios pendientes por facturar, también se habilitó generar informe de cotizaciones generadas para realizar seguimientos a usuarios que no han realizado pago
	Socialización de las mejoras de control en el sistema de información para la optimización en los tiempos de atención y respuesta				Gestión Comercial y Proyectos Externos	SCITECH realizó dos jornadas de socialización los días 24/01/2023 y 14/03/2023 a las dependencias de Servicio al Cliente y Gestión Comercial
	Divulgación del trámite de costos directos de conexión				Gestión Comercial y Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
<u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	Publicar en la página Web el informe de Gestión de la vigencia 2022 de la entidad	X			Planeación Corporativa y Calidad	La publicación en la página Web del Informe de Gestión de la vigencia 2021 de la Entidad fue realizada, está disponible en el siguiente Link: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2023/04/GESTION-a-31-de-DIC2022.pdf
	Realizar el video del informe de gestión 2022				Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades				Servicio al Cliente	A la fecha se han realizado 4 actividades de EMPAS comunitario, en el municipio de Bucaramanga comunas I, II y IV., las 16 actividades restantes se realizaran en los siguientes 4 meses.
<u>MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	Establecer el plan de acción según los resultados del FURAG para la política de Servicio al ciudadano	X			Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Ejecutar actividades establecidas en el Plan de acción de la política de servicio al ciudadano				Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre

<u>MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	Atender oportunamente las PQR que se presenten durante la vigencia dentro de los tiempos establecidos en indicadores	X		Servicio al Cliente	Las PQR fueron atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta interna establecida de 13 días, al 31 de marzo de 2023 se tramitaron 2.123 PQR.
	Capacitar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos para el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano			Gestión Humana	28 trabajadores de EMPAS S.A. están recibiendo una capacitación sobre CURSO ESTRATEGIA DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE, el cual tiene una duración de 20 horas y el proveedor es Cajasan, el cual inició el 18 de abril 2023.
	Capacitar a los servidores públicos vinculados a EMPAS SA el portafolio de trámites y servicios y las estrategias de servicio al ciudadano			Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Mantener actualizada la información sobre los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad			Servicio al Cliente	Se ha mantenido actualizada la información de los trámites y servicios de la entidad, a través del ajuste de la Matriz de Identificación de Trámites y Servicios FOGC-07, la cual se actualizó el 27/01/2023, adicionalmente se ajustó el Aviso de Notificación de acto administrativo en el mes de febrero y el Procedimiento verificación del pago de costos de conexión.
	Revisar y actualizar las preguntas frecuentes disponibles en el espacio de atención al ciudadano en la página Web			Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	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			Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Formulación de la política de atención al ciudadano			Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Tercer Cuatrimestre
	Evaluar la percepción y eficacia de los canales de atención			Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Tercer Cuatrimestre
	Realizar campañas para fortalecer el uso de Buzón de Sugerencias en el área de servicio al Cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón.			Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Personal adscrito a servicio al cliente ha estado visitando los puntos de Floridablanca, Girón y Bucaramanga, socializando el buzón de sugerencia fomentando su uso, aumentando así la retroalimentación con el cliente, posteriormente se realizará un campaña por redes sociales para impulsar la en cuenta digital
	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.			Servicio al Cliente	Se realiza monitoreo a las PQR a través del aplicativo, el cual gestiona para que sean atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta interna establecida de 13 días.

<u>MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR	X			Servicio al Cliente	Los indicadores de PQR se han alimentado mes a mes por la dependencia de Servicio al cliente en el aplicativo
	Realizar Jornada de actualización al personal de planta de la empresa sobre la normatividad que regula la atención al ciudadano				Servicio al Cliente y Gestión Humana	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Socializar la Carta de Trato Digno al Usuario a los servidores públicos				Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data)				Gestión Informática	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Publicar en la WEB los indicadores de Control Social del 2022				Subgerencia Comercial y Tarifaria	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Implementación de la política de lenguaje claro				Servicio al Cliente	Actividad Programada para el Tercer Cuatrimestre
	Medir la satisfacción y percepción de los usuarios de EMPAS S.A				Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Tercer Cuatrimestre
	Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios				Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Revisión y actualización de la carta del trato digno				Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Desarrollar el programa EMPAS comunitario vigencia 2023				Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	A la fecha se han realizado 4 actividades de EMPAS comunitario, en el municipio de Bucaramanga comunas I, II y IV., las 16 actividades restantes se realizaran en los siguientes 4 meses.
	Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano				Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre

<u>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la entidad	X		Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Dar seguimiento a la política editorial y de actualización de la página web DEGI-01, en cuanto a los requerimientos del índice de transparencia y acceso a la información pública – ITA			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 garantizar las publicaciones por medio del formato de publicaciones FOGI-05 guardados en la bitácora de registros, en la mesa de ayuda, además, la periodicidad de las publicaciones se encuentran detallada en la política editorial la cual está disponible en el siguiente link: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/09/degi-01-05-Politica-Editorial-y-Actualizacion-Pagina-Web.pdf
	Actualizar el directorio de servidores públicos, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014			Gestión Informática	El directorio de servidores públicos 2023 fue actualizada y está disponible en el siguiente link: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2023/04/Directorio-Funcionarios-2023.pdf
	Implementar y divulgar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia			Gestión Informática	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso y procedimiento definidos dando cumplimiento a lo establecido por la Ley 1755 de 2015			Servicio al Cliente	Se brinda atención de todas las solicitudes presentadas por la partes interesadas mes a mes en medios accesibles para el solicitante, como PQR.
	Revisión y actualización del registro de activos de información institucional			Gestión Informática y Gestión Administrativa	Actividad Programada para el Tercer Cuatrimestre
	Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada			Subgerencia Administrativa y Financiera y Secretaría General	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data			Gestión Informática	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	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			Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre

<u>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u>	Sensibilizar a los funcionarios respecto de la ley de transparencia y acceso a la información pública Ley 1712 de 2014	X			Gestión Informática	La ley de transparencia se ha sensibilizado a través del envío de un correo electrónico, donde se trataron los principios y derechos de acceso a la información pública y como su objetivo es fomentar la participación ciudadana en la gestión pública
	Seguimiento a la política editorial				Gestión Informática	el seguimiento a la política editorial se realiza a través de un listado donde cada dependencia tiene identificado la información a publicar, Control interno realiza seguimiento a la matriz ITA de la procuraduría para corroborar el cumplimiento de esta política, el último informe presentado fue en el mes de marzo de 2023
	Monitoreo al acceso a la información pública				Gestión Informática	El monitoreo de acceso a la información pública se realiza a través del contador de visitas al 11/05/2023 la pagina web de EMPAS ha tenido 256,977 visitas desde su creación
<u>INICIATIVAS ADICIONALES</u>	Diseño e instalación de carteles de promoción del correo de denuncia por posibles actos de corrupción	X			Oficina de Control Interno	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Ejecución del plan de acción de la política de integridad según los resultados del informe del FURAG				Gestión Humana	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Socialización de código de integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés				Gestión Humana	La socialización del código de integridad inició con la elaboración de píldoras informativas publicadas en la intranet para todos los funcionarios de EMPAS, a la fecha se han realizado dos la primera el 13/03/2023 y el 23/03/2023. la socialización se continuará realizando en las jornadas de inducción y reinducción.
	Seguimiento al plan de acción de la política de integridad según resultados FURAG				Oficina de Control Interno	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
	Realizar la publicación de Tips disciplinarios en la intranet				Jefe de Oficina de Asuntos Disciplinarios	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre

<u>INICIATIVAS ADICIONALES</u>	Divulgación de la herramienta creada en la página Web para que los grupos de interés puedan presentar posibles denuncias	X			Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Programada para el Segundo Cuatrimestre
<u>INDICADOR :</u>	De 0 a 59% es	Rojo	100%	No. de actividades cumplidas del Cuatrimestre	30	
	De 60 a 79% es	Amarillo		No. de Actividades no cumplidas del Cuatrimestre	0	
	De 80 a 100% es	Verde		No. Total de actividades del Cuatrimestre	30	