



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

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				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, por parte de la dependencia de Planeación corporativa.
	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			X	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 enviado en febrero 2023 y la intranet.
	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 la dependencia de planeación corporativa han enviado los correos a todas las dependencias con actividades pendientes en el PAAC, recordando los de compromisos
	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 tercer seguimiento normativo al mapa de riesgos de corrupción, con corte al 31 de diciembre 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				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			X	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	Durante el mes de mayo se realizaron publicaciones por la redes sociales de la empresa(Facebook, Instagram, X) socializando los trámites de costos directos de conexión
<u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	Publicar en la página Web el informe de Gestión de la vigencia 2022 de la entidad				Planeación Corporativa y Calidad	La publicación en la página Web del Informe de Gestión de la vigencia 2022 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			X	Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Pendiente
	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades				Servicio al Cliente	El programa EMPAS comunitario se ejecutó en su totalidad, al 31 de diciembre se realizaron 20 actividades de EMPAS comunitario, en el municipio de Bucaramanga comunas I, II y IV.
<u>MECANISMOS PARA LA</u>	Establecer el plan de acción según los resultados del FURAG para la política de Servicio al ciudadano				Servicio al Cliente	El DAFP publicó los resultados de FURAG 2022 el 30 de octubre 2023, Es importante tener en cuenta que en esta oportunidad no se generaron recomendaciones para cada entidad, dado que el DAFP evidenció que las que

<u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	Ejecutar actividades establecidas en el Plan de acción de la política de servicio al ciudadano			^	Servicio al Cliente cada entidad, dado que el DAFP evidencio que las que se formularon anteriormente no facilitaban el análisis con respecto a la identificación de los aspectos más críticos en los que debían enfocarse.
<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				Servicio al Cliente Las PQR fueron atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta interna establecida de 11,44 días, al 30 de noviembre de 2023 se tramitaron 7.196 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. recibieron una capacitación sobre CURSO ESTRATEGIA DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE, el cual tiene una duración de 20 horas y el proveedor es Cajasán, el cual inició el 18 de abril 2023 y finalizó el 23 de mayo de 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 28 trabajadores de EMPAS S.A. recibieron una capacitación sobre CURSO ESTRATEGIA DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE, el cual tuvo una duración de 20 horas y el proveedor es Cajasán
	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			X	Servicio al Cliente Se revisaron y actualizaron las preguntas frecuentes en la página Web en el mes de junio 2023
	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 La Oficina asesora de comunicaciones realiza de manera permanente 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, publicado a través de los diferentes canales de comunicación externa de la empresa.
	Formulación de la política de atención al ciudadano				Servicio al Cliente La política de atención al ciudadano fue formulado por el proceso de gestión comercial y enviado a gerencia el 18 de diciembre 2023 para su aprobación, el cual tendría el código DEGC-02 Versión 00

	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, adicionalmente se realizó un campaña por redes sociales para impulsar la en cuenta digital
<u>MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	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 11,65 días.
	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR		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	Se realizó capacitación por parte de CAJASAN al personal de planta que maneja atención al ciudadano en el mes de junio de 2023 y donde los certificaron, se adjunta listado de personal, invitación a la capacitación con las respectivas fechas y lista de asistencia y certificado, además se realizó la inducción tanto a personal de planta como contratistas
	Socializar la Carta de Trato Digno al Usuario a los servidores públicos		Servicio al Cliente	La Carta de trato digno a Usuario se socializó en la cartelera de notificaciones la empresa y con los usuarios
	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data)		Gestión Informática	La socialización se llevó a cabo durante las jornadas de inducción y reinducción y se registró la asistencia del personal, la charla se tituló protección de datos personales y estuvo a cargo del oficial de protección de datos y el acompañamiento del asesor de sistemas, el 8 de junio de 2023.
	Publicar en la WEB los indicadores de Control Social del 2022		Subgerencia Comercial y Tarifaria	Los indicadores fueron publicados y se encuentran disponibles en el siguiente link: https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2023/02/INDICADORES-PARA-CONTROL-SOCIAL-2022.pdf
	Implementación de la política de lenguaje claro		Servicio al Cliente	La política de atención al ciudadano fue formulado por el proceso de gestión comercial y enviado a gerencia el 18 de diciembre 2023 para su aprobación, el cual tendría el código DEGC-02 Versión 00
			X	

	<p>Medir la satisfacción y percepción de los usuarios de EMPAS S.A</p>			Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	El Nivel de Satisfacción del Usuario – NSU - en el 2023 es 8.5 indicando que es Alto con relación a los servicios que presta la EMPAS S.A., concluyendo que el posicionamiento de la empresa se ha logrado en los tres municipios y se expresa a través del conocimiento sobre el significado de EMPAS S.A. y en el conocimiento de los servicios que presta a los usuarios. Más del 89 % de la población encuestada de Buzón de sugerencias y satisfacción del usuario conocen los servicios.
	<p>Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios</p>			Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Se realizó boletín de prensa socializando la existencia y objetivo de la encuesta permanente sobre la satisfacción de usuarios, canales y forma de acceder para hacer parte de este proceso a los usuarios, el último se realizó el 12 de agosto
	<p>Revisión y actualización de la carta del trato digno</p>			Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	La carta del trato digno fue actualizado en el mes de mayo 2023 y socializada
<u>MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>	<p>Desarrollar el programa EMPAS comunitario vigencia 2023</p>			Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Con corte al 31 de diciembre se realizaron 20 actividades de EMPAS comunitario, en el municipio de Bucaramanga comunas I, II y IV.,
	<p>Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyectan para la prestación del servicio y atención al ciudadano</p>			Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones	Se realiza de manera permanente la publicación de contenidos en redes sociales, boletines de prensa y artículos en página web socializando a los grupos de interés los programas y actividades que se proyectan para la prestación del servicio y atención al ciudadano, la última publicación fue el 30 de agosto 2023
	<p>Estructurar la estrategia de comunicaciones de la entidad</p>			Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad Pendiente

**MECANISMOS
PARA LA
TRANSPARENCIA Y
ACCESO A LA
INFORMACIÓN**

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
Actualizar el directorio de servidores públicos, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014
Implementar y divulgar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia
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
Revisión y actualización del registro de activos de información institucional
Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada

X

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 , se evidencia comunicación de seguimiento por parte del asesor de sistemas solicitando la revisión y actualización de la
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
Oficina Asesora de Comunicaciones	La Oficina asesora de comunicaciones adelantó campañas incentivando las denuncias de posibles hechos de corrupción, las cuales fueron publicadas en Instagram, Facebook y en la página web Institucional
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.
Gestión Informática y Gestión Administrativa	El registro de activos de información fue revisado y está disponibles en la pagina web de la empresa, se llegó a la conclusión que no necesita actualización pues no ha habido la inclusión de un nuevo sistema de información en el empresa, actualmente se está trabajando en el desarrollo del SIG-SARA, el cual esta en etapa de cargue de elementos
Subgerencia Administrativa y Financiera y Secretaría General	El índice de información clasificada y reservada fue revisado y se llegó a la conclusión que para la vigencia 2023 no era necesaria su actualización, en este momento el índice puede ser consultado en la pagina web de la empresa en el siguiente link: https://www.empas.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/

<p><u>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u></p>	Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data			Gestión Informática	El sitio web institucional se encuentra en constante revisión y seguimiento para cumplir con los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data, prueba de dicho cumplimiento se encuentra en los resultados del reporte de cumplimiento ITA para el periodo 2023, en el último seguimiento por parte de la oficina de control interno se evidenció un cumplimiento del 99,17%
	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 Pendiente
	Sensibilizar a los funcionarios respecto de la ley de transparencia y acceso a la información pública Ley 1712 de 2014			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 se evidencia correo enviado durante el mes de mayo dentro de la campaña de Tip Tecnológico EMPAS - Ley 1712 de 2014.
	Seguimiento a la política editorial			Gestión Informática	El seguimiento a la política editorial se realiza de manera constante, se evidencia comunicación de seguimiento por parte del asesor de sistemas solicitando la revisión y actualización de la información desactualizada.
	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 30/08/2023 la pagina web de EMPAS ha tenido 418,424 visitas desde su creación
<p><u>INICIATIVAS ADICIONALES</u></p>	Diseño e instalación de carteles de promoción del correo de denuncia por posibles actos de corrupción			Oficina de Control Interno	El 13 de diciembre de 2023 se instalaron dos Carteles promocionando el correo de denuncias de posibles actos de corrupción, en las ventanillas de correspondencia y de servicio al cliente
	Ejecución del plan de acción de la política de integridad según los resultados del informe del FURAG			Gestión Humana	La ejecución del plan de acción de la política de integridad fue del 100%,

X

<u>INICIATIVAS ADICIONALES</u>	Socialización de código de integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés			X	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.
	Seguimiento al plan de acción de la política de integridad según resultados FURAG				Oficina de Control Interno	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al plan de acción, concluyendo que solo se realizó 5 de las 5 actividades programadas
	Realizar la publicación de Tips disciplinarios en la intranet				Jefe de Oficina de Asuntos Disciplinarios	el 11 de agosto se realizó la última publicación de Tip disciplinarios por parte de la oficina de Asuntos Disciplinarios
	Divulgación de la herramienta creada en la página Web para que los grupos de interés puedan presentar posibles denuncias				Oficina Asesora de Comunicaciones	Se realizó un visual para postear en redes sociales: Facebook, Instagram, X, además de la página web de Empas, socializando con la comunidad usuaria la herramienta creada en la página Web para que los grupos de interés puedan presentar posibles denuncia de corrupción, última publicación realizada el 30 de noviembre 2023
<u>INDICADOR :</u>	De 0 a 59% es	Rojo	95%	No. de actividades cumplidas al II Cuatrimestre	52	
	De 60 a 79% es	Amarillo		No. de Actividades no cumplidas al III Cuatrimestre	3	
	De 80 a 100% es	Verde		No. Total de actividades al III Cuatrimestre	55	