



**EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER EMPAS S.A.**  
**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA APLICACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

CODIGO:FOGM-12  
 VERSION:03  
 Página 1 de 1

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	Actividades realizadas				AÑO	Responsable	Actividad cumplida: SÍ/NO	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
		Formulada o Enero	Abril	Agosto	Diciembre				
	Revisar y ajustar la Política de Administración del Riesgo de EMPAS S.A., Socializar la Política y lineamientos de Administración de Riesgos					Planeación Corporativa y Calidad	SÍ	La política de administración del riesgo de EMPAS fue revisada y ajustada, mediante la actualización del manual de administración del riesgo MADE-01, el cual se encuentra en su versión 6; se evidenció la socialización de la política y de los lineamientos de administración de riesgos mediante correo electrónico.	
	Revisión de la Guía de gestión del riesgo de corrupción, Diseñar o actualizar nuevo mapa de riesgos de corrupción en cumplimiento al decreto 124 de 2016					Planeación Corporativa y Calidad	SÍ	La "Guía para la Gestión del riesgo de corrupción", documento emitido por la Presidencia de la República de Colombia y basado en el Decreto 1081 de 2015, fue revisado y socializado en las diferentes dependencias de la institución, esta revisión fue clave para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017 (en adelante PAAC 2017) y al mapa de riesgos anticorrupción 2017, el 31 de enero de 2017	
<b>MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	Revisión y aprobación de documento Mapa de Riesgos de Corrupción 2017					Comité de Control Interno	SÍ	En el proceso de elaboración del mapa de riesgos anticorrupción 2017, participaron todas las dependencias de la entidad, el proceso fue coordinado por la dependencia de PLANEACIÓN CORPORATIVA la cual a través de comunicación interna sugiere si los riesgos identificados requieren de ajuste, además se solicitó establecer la probabilidad de impacto y las acciones de cada riesgo. Como evidencia de su construcción se anexa correo electrónico entre la SUBGERENCIA COMERCIAL V PLANEACIÓN CORPORATIVA	
	Publicar en la página Web de la entidad, el Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2017					Subgerencia de Planeación e Informática, Oficina de Prensa y Comunicaciones	SÍ		

X



<p>Publicar en la página Web, Redes, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la entidad</p>		<p>Oficina de Prensa y comunicaciones</p>	<p>SÍ</p> <p>La OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES mantiene actualizado la página WEB, la cual maneja como mínimo tres (3) noticias a la semana, además, las redes sociales realizan por lo menos una publicación diaria de información relevante a los usuarios y por medio del correo electrónico institucional la oficina de prensa y comunicaciones envía una vez a la semana el BOLETIN COMUNICAMOS EMPAS. Se adjunta evidencia.</p>
<p>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 en Línea</p>		<p>Gestión Informática</p>	<p>SÍ</p> <p>la página web de la institución se ha mantenido actualizada de acuerdo con las directrices de la ley de transparencia y acceso a la información pública, para gestionar las publicaciones el proceso GESTIÓN INFORMÁTICA, tiene dentro de sus documentado en su caracterización de proceso el formato solicitud de publicación página web, FOGI-05. Se adjunta evidencia.</p>
<p>Publicar en la página Web los Informes de Gestión, Informes de Ejecución Presupuestal, Plan de Compras, etc.</p>		<p>Subgerencia de Planeación e Informática</p>	<p>SÍ</p> <p>LA SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA publicó, a través de la dependencia de PLANEACIÓN CORPORATIVA en la página web institucional el informe de gestión 2016, así como también el plan de compras 2017, teniendo así los canales de comunicación actualizados, lo cual garantiza el control social en la entidad. Se adjunta evidencia.</p>
<p>Continuar con el programa EMPAS COMUNITARIO en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades</p>		<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>SÍ</p> <p>Para establecer un dialogo de doble vía con la ciudadanía la empresa está implementando el programa EMPAS comunitario 2017, por medio de un contrato de prestación de servicios; el contrato se encuentra en ejecución y tiene un cronograma de trabajo de 20 actividades en los tres donde opera EMPAS SA</p>

RENDICIÓN DE CUENTAS	realizar y socializar el Cronograma de Rendición de Cuentas		
	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	X	X
	Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación donde el ciudadano le informe a la entidad sobre los temas de su interés para la Rendición		
	Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.		
Capacitar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Sobre Rendición de Cuentas			
Informar a los Servidores sobre la Rendición de Cuentas			
Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas			

--	--	--	--

Subgerencia Comercial y Tarifaria	SÍ	La rendición de Cuentas se programó para el 18 de octubre en Neo Mundo, el cronograma fue socializado en EMPAS S.A.
Subgerencia de Planeación e Informática Gerencia General	SÍ	EL Miércoles 18 de Octubre de 2017 en el Auditorio Polifuncional Neomundo ubicado se realizó la Rendición de Cuentas 2016, al cual asistieron 258 personas
Subgerencia de Planeación e Informática Gerencia General	SÍ	Durante la segunda semana de septiembre 2017 se realizará el FORO en la página WEB y se socializó con la comunidad, a través de los diferentes medios de comunicación, los temas de su interés para la Rendición de cuentas
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones	SÍ	la segunda semana de septiembre 2017 se convocó a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.
Gestión Humana	NO	Actividad no realizada
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones	SÍ	Se informó mediante intranet y correo electrónico institucional
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones	SÍ	Las conclusiones fueron publicadas en la pagina web institucional en el siguiente link: <a href="http://www.empas.gov.co/mod_documentos/elfi/nder/files/Transparencia/Rendicion%20de%20Cuentas/Convocatorias/Resultados%20de%20evaluacion%20Audiencia%20Publica.pdf">http://www.empas.gov.co/mod_documentos/elfi/nder/files/Transparencia/Rendicion%20de%20Cuentas/Convocatorias/Resultados%20de%20evaluacion%20Audiencia%20Publica.pdf</a>

<p>Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas</p>	<p>Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2016</p>	<p>Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>si</p> <p>Durante la audiencia de rendición de cuenta no hubo lugar a la implementación de planes de mejoramiento.</p>
<p>Realizar reuniones para el análisis del desempeño del proceso, con el fin de identificar aspectos a ajustar y mejorar</p>	<p>Estructuración del procedimiento de Atención al Cliente</p>	<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>si</p> <p>se realizaron dos reuniones en el 2017, en donde se identificaron los aspectos por mejorar</p>
<p>Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información</p>	<p>Diseñar e implementar indicadores de Gestión con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.</p>	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>si</p> <p>La oficina de prensa y comunicaciones por medio de las redes sociales, ha realizado campañas informativas al ciudadano sobre la utilización de la página web y sobre trámites y canales de atención. En la página de Facebook® oficial de la empresa, se muestra la nueva información del PBX de la institución y la línea de emergencia, además de los horarios de atención. Adicionalmente se publicó en Youtube® un video sobre los trámites y servicios de la empresa frente a la nueva información de contacto de la institución.</p>
<p>Implementar Buzones de Sugerencias en los puntos de atención de Floridablanca y Girón</p>	<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>si</p> <p>Los buzones de sugerencias en los puntos de atención de los municipios de Floridablanca y Girón han sido colocados, actualmente están en funcionamiento.</p>	

<p>Realizar capacitaciones con el fin de fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano, Incluir en el Plan de Capacitaciones temáticas sobre servicio al cliente, atención telefónica, etc. con el fin de mejorar las habilidades del personal</p>	<p>Incluir en el Plan de Capacitaciones temáticas sobre servicio al cliente, atención telefónica, etc. con el fin de mejorar las habilidades del personal</p>	<p>Responder las Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a EMPAS S.A. De acuerdo con los términos de Ley, Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.</p>	<p>Implementar el procedimiento de Atención al cliente en todos los puntos de atención de la Empresa</p>
--	---	---	--

**MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<p>Gestión Humana</p>	<p>SÍ</p>	<p>La dependencia de gestión humana, dentro de su plan de formación y capacitación 2017, tiene programadas para el segundo semestre de 2017, de acuerdo al cronograma el dos de junio de 2017, en colaboración con el SENA, se realizó una capacitación para fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano y sobre servicio al cliente, atención telefónica. Se adjunta evidencia.</p>
<p>Gestión Humana</p>	<p>SÍ</p>	<p>La dependencia de gestión humana, dentro de su plan de formación y capacitación 2017, tiene programadas para el segundo semestre de 2017, de acuerdo al cronograma el dos de junio de 2017, en colaboración con el SENA, se realizó una capacitación para fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano y sobre servicio al cliente, atención telefónica. Se adjunta evidencia.</p>
<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>SÍ</p>	<p>La dependencia de servicio al cliente realiza un monitoreo constante sobre las PQR que ingresan a la empresa, para este monitoreo cuenta con un aplicativo informático que le permite al proceso hacer una trazabilidad. El procedimiento tiene incorporado un sistema de alertas, el cual se activa cuando una PQR está cercana a los 9 días.</p>
<p>Servicio al cliente</p>	<p>SÍ</p>	<p>La implementación del procedimiento en las oficinas de está al día.</p>

Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2016	Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al ciudadano	Desarrollar el programa EMPAS Comunitario para la vigencia 2017	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.	Participación en eventos de mercadeo	Publicación de la Estructura de EMPAS SA				Subgerencia Comercial y Tarifaria	SÍ	La dependencia servicio al cliente cuenta con dos indicadores de gestión: Índice de PQR y días promedio de respuesta. Ambos indicadores están codificados y se encuentran en el aplicativo web, ambos tienen una frecuencia de medición mensual y son alimentados, analizados y aceptados mes a mes. Se adjunta evidencia.
										Subgerencia Comercial y Tarifaria	SÍ	Los indicadores para control social correspondientes al año 2016 están publicados en la página web Institucional, en la sección transparencia, subsección indicadores, donde podrán ser consultados por la comunidad y contar con la realización de control social
										Servicio al cliente	SÍ	Fue Actualizada y socializada con la comunidad mediante plegables físicos
										Subgerencia Comercial y Tarifaria	SÍ	Las veinte socializaciones con la comunidad a través del programa EMPAS comunitario y los eventos de participación de mercadeo, están programados para el segundo semestre de 2017
										Subgerencia Comercial y Tarifaria	SI	el NSU se realizó en noviembre de 2017
										Planeación Corporativa y Calidad	SÍ	El organigrama o estructura organizacional de la entidad, a cargo de la subgerencia de planeación e informática está actualizado y socializado en la página web, en el Manual de Calidad y en la intranet como formato DEPS-04 del 14 de junio de 2016. Se adjunta evidencia.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Publicar información sobre contratación pública				Gestión Jurídica	SÍ	La publicación de la información sobre contratación pública está dentro de los lineamientos de transparencia activa, obligando a que la información esté actualizada en la página web de la entidad y puede ser encontrada en la pestaña transparencia – contratación - histórico de contratación, en donde se aparecen los contratos de la vigencia 2017. Se adjunta evidencia.
	Divulgar Datos Abiertos				Gestión Jurídica	SÍ	La publicación de la información sobre contratación pública está dentro de los lineamientos de transparencia activa, obligando a que la información esté actualizada en la página web de la entidad y puede ser encontrada en la pestaña transparencia – contratación - histórico de contratación, en donde se aparecen los contratos de la vigencia 2017. Se adjunta evidencia.
	Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido				Subgerencia Comercial y Tarifaria	SÍ	Para controlar los lineamientos de transparencia pasiva, EMPAS pone a disposición todos los requerimientos presentados por de los solicitantes en medios de fácil acceso, buzones de atención al cliente, cumplimiento los tiempos de respuesta según los criterios de la Ley 1755 de 2015, como se ve reflejado en los indicadores de la institución.
	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles a grupos étnicos y en situación de discapacidad				Subgerencia Comercial y Tarifaria, Gestión Informática	NO	La adaptación de la página institucional, para la divulgación de información de la empresa en formatos alternativos comprensibles para grupos étnicos y en situación de discapacidad, está parcialmente completada. En la página web de la empresa hay acceso a las redes sociales( YouTube ®), las cuales divulgan información comprensible a personas en situación de discapacidad gracias al sistema closed caption.
	Revisión y Actualización del Código de Buen Gobierno				Gestión Jurídica	SÍ	La entidad revisó y actualizó el código de buen gobierno, el 06/06/2017, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en la pestaña transparencia-planes-otros planes.



