



**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			
<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>	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	Se realizó la revisión y validación de la política de administración del Riesgo de EMPAS S.A, encontrando que se encuentra actualizada y ajustada a la última guía de administración del riesgo de DAFP	
	Revisión por áreas de los riesgos de corrupción identificados previamente con el fin de verificar su pertinencia y/o actualización.			X		Todos los Procesos	Durante la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2020 se enviaron correos a todos los líderes de proceso para la revisión de los riesgos establecidos en el mapa de riesgos de corrupción , una vez se recaudaron todas las respuestas de los asesores de los procesos se consolidó, aprobó, se actualizó en el aplicativo Visión y se socializó el formato FODE-12 .	
	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2020 de EMPAS S.A. en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.					Subgerencia de Planeación e Informática  Planeación Corporativa y Calidad	El plan anticorrupción y de atención al ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción FODE-12 fue consolidado de acuerdo al decreto 124 de 2016	
	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020.					Comité Operativo 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 operativo de control interno que se llevo a cabo en el mes de enero del año en curso.	

<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>	Publicar en la página web de EMPAS, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2020.				Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	El 31 de enero 2020 fue publicado en la página web de EMPAS el PAAC 2020 y el mapa de riesgos de corrupción 2020. <a href="https://www.empas.gov.co/?page_id=10926">https://www.empas.gov.co/?page_id=10926</a>
	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 2020 fue socializado a través del correo institucional y en la jornada de inducción que se llevó a cabo en el auditorio de la CDMB y que estuvo dirigido a los contratistas y equipo directivo.
	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 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. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.
	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 el seguimiento y fue publicado en la pagina web el 15 de septiembre de 2020
<b>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	Revisión de la Guía para la Racionalización de Trámites del DAFP y programación de actividades de implementación de estrategia.			X	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Se realizó la revisión , socialización y actualización del plan de acción de acorde a la Guía para la racionalización de trámites, procesos y procedimientos
	Identificación y revisión priorizada de los trámites actuales según lineamientos de la guía DAFP				Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Se realizó la identificación y revisión de trámites y se cuenta con un plan a ocho meses para su implementación, lo anterior de acuerdo al plan de acción MIPG

<b><u>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</u></b>	Análisis y elaboración de la propuesta de mejoramiento, priorizado y orientado a racionalización					Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Se elaboró la propuesta de mejora de acorde a las variables y componentes del plan de acción de racionalización de trámites de Gestión Comercial
	Presentación de propuesta de mejoramiento para aprobación de la Gerencia					Oficina Asesora de Planeación	Se elaboró un plan de acción para la racionalización de trámites con base en el autodiagnóstico del MIPG, el cual se encuentra radicado en la oficina de control interno, no se ha presentado a gerencia
	Divulgación de implementación de la propuesta aprobada				X	Subgerencia Comercial y Tarifaria Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>Pendiente</b>
	Implementación de la propuesta aprobada					Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	<b>III Cuatrimestre</b>
	Seguimiento a la implementación					Oficina de Control Interno	<b>III Cuatrimestre</b>
<b><u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u></b>	Publicar en la pagina Web, Redes sociales, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la Entidad.					Oficia Asesora de Comunicaciones	Se evidencia Información publicada mediante redes sociales, programa de televisión en el canal TRO "REDES" y boletín comunicamos EMPAS correspondiente.
	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				X	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, de acuerdo a una auditoría realizada por la procuraduría EMPAS tiene un puntaje de 87 sobre 100, se han evidenciado acciones por parte del proceso de gestión informática para alcanzar un puntaje de 100

<b><u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u></b>	Publicar en la pagina Web el Informe de Gestión de la vigencia 2019 de la entidad				Subgerencia de Planeación e Informática	El informe de gestión fue elaborado por el área de Planeación Corporativa y calidad , ya fue aprobado por la junta directiva , y fue aprobado por parte de la asamblea está disponible en la pagina web <a href="http://www.empas.gov.co">www.empas.gov.co</a> en la ruta : Transparencia/Planeación/Informes de gestión / Informes de gestión 2019	
	Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas según lineamientos de MIPG				Subgerencia de Planeación e Informática	el Plan Operativo de la rendición de cuentas 2020 está alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión., el plan fue aprobado el 13 de agosto de 2020, se evidencia cumplimiento de las actividades programadas para las dos últimas semanas del mes de agosto.	
	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 2020 documento que apoyara al "Plan de participación ciudadana por medios esenciales y electrónicos PLDE-01"			X		Subgerencia de Planeación e Informática	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 2020
	Realizar el video de rendición de cuentas con apoyo para personas con discapacidad auditiva					Subgerencia de Planeación e Informática	<b>III Cuatrimestre</b>
	Publicar en la página Web el Cronograma de Espacio de dialogo o Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés					Subgerencia de Planeación e Informática	Está pendiente la publicación en la página web, debido a que por la emergencia sanitaria los espacios presenciales han sido rediseñados y su ejecución se ha visto afectada por la situación actual de la ciudad. <b>-Pendiente</b>

<b><u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u></b>	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades					Subgerencia Comercial y Tarifaria	Se desarrollaron 10 jornadas del programa de Empas Comunitario en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón en los meses de enero, febrero y marzo, de acuerdo a las indicaciones impartidas por el Gobierno Nacional (Decreto 420 del 18 de marzo de 2020 ) este contrato se liquidó.
	Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación					Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad reprogramada por parte del comité de institucional de gestión y desempeño, para el III Cuatrimestre del año 2020 - <b>Pendiente</b>
	Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes Sociales a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.					Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Actividad reprogramada por parte del comité de institucional de gestión y desempeño, para el III Cuatrimestre del año 2020 - <b>Pendiente</b>
	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					Subgerencia Comercial y Tarifaria	Se realizó divulgación acerca de la rendición de cuentas de la entidad con los vocales de control a través de reuniones virtuales, con el apoyo de material didáctico, para que ellos incluyan temas de interés en el evento
	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas					Gerencia General Subgerencia de Planeación e Informática	<b>III Cuatrimestre</b>
	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2020 una capacitación al equipo de Secretarías que apoyan la Rendición de cuentas en temas tales como: (registro, logística, identificación de grupos de interés, etc.)					Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	<b>Pendiente</b>

<b><u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u></b>	Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.			<b>X</b>		Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	<b>III Cuatrimestre</b>
	Informar a los Servidores sobre la realización de la Rendición de Cuentas.					Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>III Cuatrimestre</b>
	Revisar y ajustar según lineamientos del MIPG la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas					Subgerencia de Planeación e Informática	El proceso de rendición de cuentas fue alineado al autodiagnóstico de rendición de cuentas del MIPG
	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas.					Subgerencia de Planeación e Informática	<b>III Cuatrimestre</b>
	Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas.					Subgerencia de Planeación e Informática	<b>III Cuatrimestre</b>
	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2019.					Oficina de Control Interno	<b>III Cuatrimestre</b>
<b><u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u></b>	Proponer el plan de acción de alineación del autodiagnóstico de servicio al ciudadano del MIPG			<b>X</b>		Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Se estableció un plan de acción de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico, definiendo actividades de cumplimiento al componente atención al ciudadano estas se están desarrollando de acuerdo a lo programado
	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 estableció un plan de acción de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico, definiendo actividades de cumplimiento al componente atención al ciudadano estas se están desarrollando de acuerdo a lo programado

<b><u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u></b>	Atender oportunamente todas las PQR que se presenten a través del formato de atención.					Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Los resultados de los indicadores demuestran que las PQR fueron atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta 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
	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				X	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Se diseñaron las preguntas frecuentes de acuerdo a la información radicada en la vigencia anterior y se redirección a las áreas correspondientes para que resuelvan estas preguntas, una vez se cuente con esta información serán enviadas al área de sistemas para su publicación.
	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información.					Oficina Asesora de Comunicaciones	Campañas realizadas y socializadas a través de los diferentes canales de atención de la empresa
	Seguimiento a los indicadores con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.					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, es de aclarar que los puntos de atención al usuario de los municipios de Girón y Floridablanca se encuentran cerrados por la situación actual del Departamento

**ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

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 2020, temáticas para el fortalecimiento de las competencias del servidor publico en Cultura del Servicio
Socializar a los trabadores 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.

X

Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Se realizó seguimiento a los buzones de sugerencia de Bucaramanga, Floridablanca, y Girón en acompañamiento de Luz Miryan Gómez persona designada por 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., actualmente los puntos de Girón y Floridablanca se encuentran cerrados al público.
Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	<b>Pendiente</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	La socialización a los trabajadores oficiales, servidores públicos y contratistas se implementó en la reinducción de la empresa realizada este año
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 establecida de 12 días
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Se revisó el procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994 por las personas responsables del proceso y se definió que no se requería actualización a la fecha.
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Indicadores se encuentran diligenciados en las fichas de indicadores. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.



**ATENCIÓN AL CIUDADANO**




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.
Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).
Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2019.
Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.
Establecer en la página web de Empas S.A. la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios
Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2020

X

Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión humana	<b>Pendiente</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	la carta de trato digno al usuario se actualizó y se encuentra disponible en la pagina web, en la ruta ATENCIÓN AL CIUDADANO>> OTROS>>CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO
Subgerencia de Planeación e Informática	En cumplimiento al cronograma de implementación del sistema de protección de datos personales en EMPAS S.A , se socializó a través de correo institucional la creación de toda la documentación de Habeas Data, la cual se puede encontrar en el aplicativo VISION en el proceso de Direccionamiento estratégico.
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>III Cuatrimestre</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>III Cuatrimestre</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	La encuesta se encuentra publicada en la pagina web de la empresa en el siguiente link: <a href="https://www.empas.gov.co/?page_id=888">https://www.empas.gov.co/?page_id=888</a>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Se desarrollaron 10 actividades del programa de Empas comunitario en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón en los meses de enero, febrero y marzo, de acuerdo a las indicaciones impartidas por el Gobierno Nacional (Decreto 420 del 18 de marzo de 2020 ) este contrato se liquidó.

<b><u>ATENCIÓN AL CIUDADANO</u></b>	Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano.			<b>X</b>		Subgerencia Comercial y Tarifaria	Se diseñó un brochures con la información pertinente a los tramites y servicios, así como los canales disponibles para la atención al usuario esta información ya se envió a la oficina de comunicaciones para publicación.
<b><u>Transparencia y Acceso a la Información</u></b>	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.					Oficina Asesora de Comunicaciones	Estrategia de comunicaciones estructurada
	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
	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 se ajusta a los requerimientos del ITA y fue socializada con el equipo directivo de EMPAS.
	Garantizar la actualización en la información de la página Web de la Entidad.			<b>X</b>		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, de acuerdo a una auditoría realizada por la procuraduría EMPAS tiene un puntaje de 87 sobre 100, se han evidenciado acciones por parte del proceso de gestión informática para alcanzar un puntaje de 100
	Implementar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia.					Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>III Cuatrimestre</b>
	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.
	Crear y Publicar el registro de activos de información institucional					Subgerencia de Planeación e Informática Subgerencia Adva Y financiera Gestión Informática	<b>III Cuatrimestre</b>

<b><u>Transparencia y Acceso a la Información</u></b>	Crear y Publicar el índice de información clasificada y reservada				Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	<b>III Cuatrimestre</b>
	Publicar el documento de adopción del Registro de Activos de Información				Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	<b>III Cuatrimestre</b>
	Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data..			X	Subgerencia de Planeación Gestión Informática	la página web cumple con los requerimientos de Habeas Data
	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	Piezas comunicativas desarrolladas y publicadas en diferentes canales de comunicación
	Informe de seguimiento PQR				Oficina de Control Interno	Informe realizado y publicado en la página WEB de Empas, Ruta <a href="http://www.empas.gov.co">www.empas.gov.co</a> >>Transparencia>>Control
<b><u>INICIATIVAS ADICIONALES</u></b>	Desarrollar jornadas de Capacitación en temas de Transparencia y Autocontrol				Oficina de Control Interno	Jornadas de capacitación de autocontrol realizadas virtualmente
	Establecer el plan de acción resultado del Autodiagnóstico de Integridad según lineamientos del MIPG.			X	Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	Se elaboró el Plan de Acción de acuerdo al autodiagnóstico y se plantearon actividades para su socialización e implementación
	Actualizar y socializar el código de Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés.				Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	los valores del código de integridad, se inició la socialización en la inducción realizada en el mes de Marzo de 2020 y se tiene programado realizar la presentación del código en el mes de mayo y empezar a trabajar mensualmente un valor.

<b><u>INICIATIVAS ADICIONALES</u></b>	Seguimiento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de los temas de Integridad				Subgerencia Administrativa y Financiera	<b>Pendiente</b>
	Crear link o formulario en la pagina web para que los grupos de interés puedan presentar denuncias de situaciones de corrupción			X	Gestión Humana	
<b><u>INDICADOR :</u></b>	De 0 a 59% es	Rojo	86,4%	No. de actividades cumplidas del I y II Cuatrimestre	51	
	De 60 a 79% es	Amarillo		No. de Actividades no cumplidas del I y II cuatrimestre	8	
	De 80 a 100% es	Verde		No. Total de actividades del cuatrimestre	59	
<b>Consolidación del documento:</b>	 					
	<b>Christian Jesús Piamba Ceballos</b> Profesional 3 de Control Interno			<b>Sergio Manosalva Agredo</b> Profesional Contratista de Control Interno		
<b>Seguimiento de la Estrategia:</b>						
	<b>Angie Xiomara Hernández Sánchez</b> Jefe de Control Interno					