



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

ESTRATEGIA, MECANISMO,	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	Actividades realizadas			Responsable	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
		Abril	Agosto	Diciembre		
<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>	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)	X			Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	El Manual de política de administración del riesgo se actualizó tomando lineamientos de la Guía para la administración del Riesgo y diseño de controles en entidades públicas. Versión 5, la fecha de actualización fue el 29/01/2022, adicionalmente, la política fue socializada mediante correo electrónico enviado el mismo día
	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				Todos los Procesos	El mapa de riesgos de corrupción, se elaboró según la metodología establecida en guía para la administración del riesgo y diseño de controles en entidades públicas V4, 2018, y se encuentra publicada en visión con el código FODE-12
	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2022 de EMPAS S.A. en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.				Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	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 del día 29/01/2022.
	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2022.				Comité Operativo de Control Interno	El mapa de riesgos de corrupción FODE fue aprobado y consolidado, en el comité institucional de control interno del día 29/01/2022.
	Publicar en la página web de EMPAS, el Plan de Anticorrupción con todos sus componentes vigencia 2022.				Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	En enero 2022 fue publicado en la página web de EMPAS S.A. el PAAC 2022 y el mapa de riesgos de corrupción 2022. el enlace es el siguiente: <a href="https://www.empas.gov.co/planeacion/planes-decreto-612-de-2018-2022/">https://www.empas.gov.co/planeacion/planes-decreto-612-de-2018-2022/</a>
	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Plan de Anticorrupción				Subgerencia de Planeación e Informática 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.				Subgerencia de Planeación e Informática 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 riesgos 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 en los plazos establecidos por ley.				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
	Revisión del trámite de matrículas definitivas					

<b>RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>	Análisis y elaboración del informe sobre la mejora al trámite de matrículas definitivas	X	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Como resultado de la revisión del trámite se realizó un flujo grama del mismo, gracias al cual se actualizó el PRGC-08 - Procedimiento Facturación, Financiación y Cartera, el día 31 de enero de 2022
	Presentación de informe a la Gerencia.		Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Los nuevos cambios en el trámite de Matriculas definitiva se presentaron a la Gerencia General a través de un flujograma el día 24 de enero de 2022 y en el comié financiero del día 23 de amrzo de 2022.
	Divulgación de la mejora del trámite de matrículas definitivas		Subgerencia Comercial y Tarifaria Oficina Asesora de Comunicaciones	La divulgacion de la mejora de los tramites se ha realizado entre la dependencia de Gestión comercial y la oficina asesora de prensa por meido de pendones, y promoción en redes sociales.
	Implementación de la mejora al trámite de matriculas		Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	<b>Programado para el II y III cuatrimestre de 2022</b>
	Seguimiento a la implementación		Oficina de Control Interno	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>
	Publicar en la página Web, Redes sociales, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la Entidad		Oficia Asesora de Comunicaciones	De manera permanente se realizan publicaciones en redes sociales, página web y se envían boletines de prensa a medios de comunicación local y regional sobre la gestión de la empresa, al 30 de abril se realizaron 440 publicaciones en redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y 24 boletines de prensa
	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		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, en cabeza de la dependencia de sistemas, adicionalmente, la oficina de control interno realiza un seguimiento a la implementación de la matriz ITA.
	Publicar en la página Web el Informe de Gestión de la vigencia 2021 de la Entidad		Subgerencia de Planeación e Informática	La publicación en la página Web del Informe de Gestión de la vigencia 2021 de la Entidad fue realizada el 04/04/2022
	Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas según lineamientos de MIPG		Subgerencia de Planeación e Informática	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
	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"		Subgerencia de Planeación e Informática	Se creó el 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, y se publicaron en la pagina web el 29/04/2022
	Realizar el video de rendición de cuentas con apoyo para personas con discapacidad auditiva		Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>

<b><u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u></b>	Publicar en la página Web el Cronograma de Espacio de dialogo o Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés	<b>X</b>
	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	
	Crear link de acceso en la página Web y socializarlo con los grupos de interés a través de los diferentes medios de comunicación.	
	Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes Sociales a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.	
	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	
	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	
	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.)	
	Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.	
	Informar a los Servidores sobre la realización de la Rendición de Cuentas.	
	Revisar y ajustar según lineamientos del MIPG la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas	
	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas incluyendo la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos	
	Diseñar los Planes de Mejoramiento a que haya lugar de la Rendición de Cuentas.	
	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2022.	

Oficina Asesora de Comunicaciones	Documento publicado el 29/04/2022, se encuentra disponible en el siguiente link: <a href="https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/Cronograma-espacios-de-dialogo-2022.pdf">https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/Cronograma-espacios-de-dialogo-2022.pdf</a>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	El programa EMPAS Comunitario, en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades, se encuentra en ejecución con Numero de contrato 4354
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>Programado para el II y III cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia de Planeación e Informática	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Administrativa y Financiera	La Capacitación en registro, logística, identificación de grupos de interés, fue incluida en el "Plan de Capacitación 2022 - página 13", la cual se tiene contemplada realizar para el segundo semestre de 2022.
Gestión Humana	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de comunicaciones	<b>Programado para el II y III cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de comunicaciones	Se revisó y ajustó según lineamientos del MIPG la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas, al igual que se le hizo ajustes el 29/04/2022
Oficia de Control Interno	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia de Planeación e Informática	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>
Oficia de Control Interno	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>

Establecer el plan de acción según los resultados del FURAG para la política de servicio al ciudadano.	<b>X</b>
Ejecutar todas las actividades establecidas en el Plan de Acción de la política de servicio al ciudadano.	
Atender oportunamente todas las PQR que se presenten durante la vigencia dentro de los tiempos establecidos en indicadores	
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	
Socializar a los servidores públicos vinculados a EMPAS S.A. el portafolio de trámites y servicios y las estrategias de servicio al ciudadano.	
Mantener actualizada la información sobre los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad.	
Revisar y actualizar las Preguntas frecuentes disponibles en el espacio de Atención al Ciudadano de la página web.	
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.	
Diseñar encuesta digital para valorar la calidad en realización del trámite	
Evaluar la percepción y eficacia de los canales de atención.	
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	

**MECANISMOS**

Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Se han venido ejecutando, de acuerdo al cronograma, las actividades del plan de acción el cual tiene un adelanto del 86% de cumplimiento, durante la vigencia 2022 se continuará realizando su ejecución.
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio al Cliente	Las PQR fueron atendidas oportunamente, dando cumplimiento a la meta interna establecida de 12 días, al 30 de abril se tramitaron 1.627 PQR
Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana	La Capacitación en fortalecimiento de las competencias del servidor público en Cultura del Servicio, fue incluida en el "Plan de Capacitación 2022 - página 13", la cual se tiene contemplada realizar para el segundo semestre de 2022.
Subgerencia de Planeación e informática Subgerencia Comercial y	Se socializó a los servidores públicos vinculados a EMPAS S.A. el portafolio de trámites y servicios, a través de la página web y de pendones exhibidos en la empresa ambos permanentemente al igual que las estrategias de servicio al ciudadano a través de la página web y redes sociales desde el mes de enero.
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Se ha mantenido actualizada la información de los trámites y servicios de la entidad, recientemente se actualizó el PRGC-05 Procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994, el -29/04/2022 y los procedimientos PRGC-08 Procedimiento Facturación y Financiación., y PRGC-14 Procedimiento verificación del pago de costos de conexión el se actualizaron el 9/05/2022
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Oficina Asesora de Comunicaciones	Se realizó la producción y publicación de seis visuales con contenido estratégico direccionando vía redes sociales sobre la utilización de la página web y accesibilidad a la información.
Subgerencia Comercial y Tarifaria	La encuesta digital está diseñada, la cual fue socializada con Gestión informática para ser subida a la Página Web.
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente Oficina de Comunicaciones	Se han realizado la promoción por medio de campañas por redes sociales, la última publicación se realizó el 04 de abril 2022 por Instagram

**PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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 (si se requiere) incluyendo los requisitos establecidos en la ley 1581 de 2012 Protección de datos personales
Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR.
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 Usuario a los servidores públicos
Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).
Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2021
Revisión y actualización del protocolo de atención y servicio al ciudadano
Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.
Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios
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
Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2022.
Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano.

X

Subgerencia Comercial y Tarifaria 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 12 días.
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Se ha mantenido actualizada la información de los trámites y servicios de la entidad, recientemente se actualizó el PRGC-05 Procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994, el -29/04/2022 y los procedimientos PRGC-08 Procedimiento Facturación y Financiación., y PRGC-14 Procedimiento verificación del pago de costos de conexión el se actualizaron el 9/05/2022
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Los indicadores de PQR se han alimentado mes a mes por la dependencia de Servicio al cliente
Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión humana	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	La dependencia de servicio al cliente a través de la entrega de cartillas realiza la socialización de la Carta de Trato Digno al ciudadano, se entregaron soportes de la entrega
Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	<b>Programado para el II y III cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>
Subgerencia Comercial y Tarifaria	La invitación a los usuarios para el uso de la encuesta se realiza por medio de redes sociales
Subgerencia Comercial y Tarifaria	se socializó la caracterización de Usuarios de EMPAS S.A. por medio de la intranet el 18/03/2022
Subgerencia Comercial y Tarifaria	El programa EMPAS Comunitario, en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades, se encuentra en ejecución con Numero de contrato 4354
Subgerencia Comercial y Tarifaria	La socialización a los grupos de interés se realiza por medio de un cronograma que se encuentra disponible en la pagina web denominado espacios de dialogo <a href="https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/Cronograma-espacios-de-dialogo-2022.pdf">https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/Cronograma-espacios-de-dialogo-2022.pdf</a>

<p><b><u>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</u></b></p>	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.	X	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se estructuró la estrategia de comunicaciones anual de divulgación de actividades, planes, programas y proyectos de la empresa teniendo a fortalecer la imagen institucional a través de la ejecución del plan de medios, cuyo alcance se dio en tres meses entre el 08 de febrero y el 07 de mayo	
	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y SECOP		Secretaría General Contratación	La Información publicada en la página web de la empresa en el siguiente link: <a href="https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/HISTORICO-DE-CONTRATACION-2022.pdf">https://www.empas.gov.co/wp-content/uploads/2022/04/HISTORICO-DE-CONTRATACION-2022.pdf</a>	
	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		Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>	
	Garantizar la actualización en la información de la página Web de la Entidad.			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 alcanzar un puntaje de 100 en el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA. delatante el último seguimiento realizado por la oficina de Control Interno se encontró un Porcentaje de avance del 90,38%	
	Implementar y divulgar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia.		Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones	<b>Programado para el II y III cuatrimestre de 2022</b>	
	Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso y procedimientos definidos.		Subgerencia Comercial y Tarifaria 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. Se continuará realizado seguimiento durante todo el año.	
	Revisión y actualización del registro de activos de información institucional actualizado		Subgerencia de Planeación e Informática Subgerencia Adva Y financiera Gestión Informática Archivo	<b>Programado para el III cuatrimestre de 2022</b>	
	De acuerdo necesidad actualizar y Publicar el índice de información clasificada y reservada		Subgerencia Adva Y financiera Secretaria Genera	El índice de información clasificada y reservada se encuentra actualizado y disponible para consulta en el siguiente link: <a href="https://www.empas.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/">https://www.empas.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica/</a>	

	Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data.	X			Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	La página web cumple con los requerimientos de Habeas Data y gobierno digital, el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA. durante el último seguimiento realizado por la oficina de Control Interno se encontró un Porcentaje de avance del 90,38%
	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	Se realizó la producción y divulgación de un video institucional con subtítulos para divulgar trámites o servicios de la entidad a través de los diferentes canales de atención y un video exaltando la labor de las mujeres al interior de la empresa
	Informe de seguimiento PQR				Oficina de Control Interno	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
<b>INICIATIVAS ADICIONALES</b>	Desarrollar jornadas de Capacitación en temas de Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción.	X			Oficina Asesora de Control Interno	<b>Programado para el II y III cuatrimestre de 2022</b>
	Ejecución del plan de acción de la política de integridad según los resultados del informe del FURAG				Subgerencia Activa y Financiera Gestión Humana	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
	Socialización del código de Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés.					<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
	Seguimiento al plan de acción de la política de integridad según resultados FURAG				Oficina Asesora de Control Interno	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
	Divulgación de la herramienta creada en la página web para que los grupos de interés puedan presentar posibles actos de corrupción				Oficina asesora de comunicaciones	<b>Programado para el II cuatrimestre de 2022</b>
<b>INDICADOR :</b>	De 0 a 59% es	Rojo	100%	No. de actividades cumplidas del cuatrimestre	44	
	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	44	
<b>Consolidación del documento:</b>	<b>Cargo:</b> Profesional 3 de Control Interno			<b>Cargo:</b> Profesional Contratista – Control Interno		
	<b>Nombre:</b> CHRISTIAN JESÚS PIAMBA CEBALLOS			<b>Nombre:</b> ROBIN LEONARDO LIZCANO CAMACHO		
	<b>Firma :</b>			<b>Firma:</b>		
<b>Seguimiento de la Estrategia:</b>	<b>Jefe de Control Interno</b>					
	<b>Nombre:</b> ANGIE XIOMARA HERNÁNDEZ SÁNCHEZ					
	<b>Firma :</b>					