



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AL



**EMPAS**

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

2020

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>4</b>
2.1 Misión	4
2.2 Visión	5
2.3 Valores Institucionales	5
2.4 Mapa De Procesos	6
2.5 Política Del Sistema Integrado De Gestión Y Control	6
2.6 Política De Administración Del Riesgo	7
<b>3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>7</b>
3.1 Objetivo General	7
3.2 Objetivos Específicos	7
3.3 Alcance	8
3.4 Marco Legal	8
3.5 Responsabilidades	10
3.6 Presupuesto	11
3.7 Metodología	11
3.8 Publicación	14
3.9 Monitoreo	14
3.10 Seguimiento	14
<b>4. Componentes</b>	<b>15</b>
4.1 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción	16
4.2 Componente 2: Racionalización de trámites	17
4.3 Componente 3: Rendición de Cuentas	18
4.4 Componente 4: Mejoras en la Atención al Ciudadano	20
4.5 Componente 5: Transparencia y acceso a la información	22
4.6 Iniciativas Adicionales	23
<b>5. Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción 2020</b>	

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P – EMPAS S.A., para el 2020 presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como herramienta que le permite mantener su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública cumpliendo lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, promoviendo la transparencia e identificando los riesgos de corrupción en la Empresa.

Durante la vigencia 2019, en las inducciones programadas a los servidores y contratistas de la Empresa, se les dieron a conocer los elementos normativos y contenidos del Plan, adicionalmente se invitó a todas las partes interesadas a participar en el ejercicio de construcción permitiendo intercambiar opiniones y recoger insumos para su formulación, estrategia que seguirá vigente para la construcción y socialización del Plan en este 2020.

Este plan está integrado por cinco (5) componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

Y, siguiendo las sugerencias metodológicas de la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015” se incluyó el componente de Iniciativas Adicionales donde se relacionan estrategias como la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno como nuevo código de integridad soportado en la política de integridad del MIPG.

## 2. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. es una Empresa de Servicios Públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, creada el 19 de octubre de 2006 en la Ciudad de Bucaramanga, como Sociedad Anónima, de carácter oficial, regida por la Ley 142 de 1994.

Cuenta con 4 distritos operativos, identificados dentro del rango de acción de EMPAS S.A que atienden los municipios de Bucaramanga, Girón y Floridablanca.

La recepción de peticiones, quejas, reclamos se hace a través de la Ventanilla de Atención de PQR ubicada en la sede administrativa, el PBX (7) 6059370 o la página [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co)

Con la orientación estratégica se define el negocio en que se encuentra la Empresa y hacia donde se quiere dirigir, así como los valores que rigen su comportamiento, las políticas que son las directrices que enmarcan las decisiones para que se cumplan los objetivos estratégicos y la estructura organizacional para alcanzarlos.

El Sistema de Integrado de Gestión y Control de EMPAS S.A está orientado a dar cumplimiento al planeamiento estratégico en lo relativo a la satisfacción del cliente. La Misión y la Visión establecen el marco de referencia para definir la Política de Calidad, que su vez sirve para definir los Objetivos de Calidad y de ahí la identificación de los Objetivos de los Procesos y sus Indicadores de Gestión.

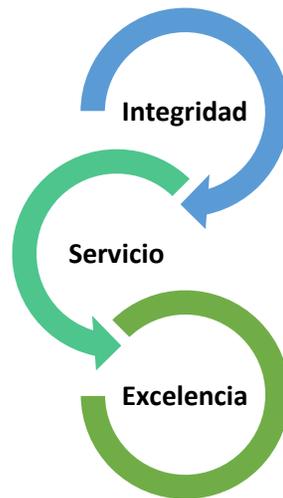
### **2.1 MISIÓN**

Somos una empresa prestadora del servicio público domiciliario de alcantarillado con un equipo humano altamente calificado y criterios de excelencia, que garantizan la gestión integral de sus procesos en procura de una mejor calidad de vida y la protección al medio ambiente.

## 2.2 VISIÓN

Ser la empresa líder en Santander, en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con una cultura organizacional fundamentada en valores, orientada al servicio, el mejoramiento continuo y el desarrollo ambiental sostenible.

## 2.3 VALORES INSTITUCIONALES



**Integridad** es la capacidad de obrar con rectitud y con probidad. El ser humano íntegro busca permanentemente la posesión de todos los valores y la demostración constante de actitudes positivas, aspira con vehemencia a la eficacia, a la calidad y a la cualificación humana.

**Servicio** es la condición de alguien que está a disposición de otro en función de hacer lo necesario para garantizar su bienestar y comodidad. Servir, es un estilo de vida, una actitud y una relación. En la escala de valores del hombre, el servicio es uno de las virtudes con mayor grado de dignidad.

**Excelencia** es un talento o cualidad de lo que es extraordinariamente bueno y también de lo que excede las normas ordinarias.

## 2.4 MAPA DE PROCESOS



Fuente: EMPAS S.A.

## 2.5 POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

“La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P., EMPAS S.A. planifica, dirige y desarrolla proyectos para garantizar la prestación integral del servicio público domiciliario de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y saneamiento básico, ofreciendo soluciones oportunas con calidad y continuidad mediante la optimización de los recursos y el cumplimiento de la normatividad legal aplicable, actuando con sentido de pertenencia bajo criterios de eficacia, eficiencia y efectividad para el cumplimiento del Plan Estratégico establecido por EMPAS S.A. Fomentando el crecimiento económico de la Empresa, el desarrollo social de los municipios de influencia y la compensación ambiental. Para ello cuenta con un talento humano competente, comprometido a satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas y a mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y Control”.

## **2.6 POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

“En la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P.- EMPAS S.A., asumimos el compromiso de preservar y garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestros procesos administrativos y operativos, asegurando un manejo adecuado de los recursos y apoyándonos en un Sistema de Administración de Riesgos de procesos y corrupción que promueva la identificación, gestión y minimización de los efectos generados por los mismos”.

## **3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**

### **3.1 OBJETIVO GENERAL:**

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en pro de una gestión transparente y participativa para la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P. EMPAS S.A.

### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

-  Realizar la Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción por cada uno de los procesos de la Empresa, generando controles que permitan mitigar los riesgos y evitar su materialización.
  
-  Identificar los trámites a racionalizar en la vigencia acorde a los requerimientos del ciudadano y ajustados a los recursos con los que se cuenta para mejorar la atención a los usuarios.
  
-  Generar espacios de diálogo y participación ciudadana que conlleve a una permanente Rendición de Cuentas en pro de una gestión transparente

enmarcada en el control social y el acercamiento de EMPAS a la comunidad.

-  Fortalecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a través de un fácil y eficiente acceso a sus diferentes canales de comunicación y servicios, en el marco de un lenguaje claro y sencillo, siendo preferentes con los grupos poblacionales vulnerables o en condiciones especiales y/o prioritarias.
  
-  Garantizar el cumplimiento de los mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública a través de las actividades y plazos establecidos para la vigencia 2020 respecto a este componente.
  
-  Generar iniciativas adicionales que permitan mejorar la gestión de la Empresa enmarcando sus acciones y desempeño en una cultura ética y de buen gobierno.

### 3.3 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, es aplicable a todos los procesos de EMPAS S.A.

### 3.4 MARCO LEGAL

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011	Art. 73	Estatuto Anticorrupción: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Decreto 4637 de 2011	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
		Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República para el DAPRE
	Decreto 1649 de 2014	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011
		Art. 15	Modificación de la estructura del DAPRE - Funciones de la Secretaría de Transparencia. Número 13. Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, así como la metodología para diseñar e implementar los planes de acción previstos en el artículo 74 de dicha ley.
	Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Define las estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1083 de 2015	Título 22 Arts. 2.2.22.1 siguientes	Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Trámites	Ley 962 de 2005	todo	Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Decreto 1083 de 2015.	Título 24 Arts. 2.2.24.1 siguientes	Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto 2106 de 2019	Capítulo 1 y 2	Decreto Ley Anti trámites: se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014	-----	Se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
	Decreto 1083 de 2015	Capítulo 6	Adóptese la actualización del Modelo Estándar Control Interno para el Estado Colombiano (MECI), en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en artículo 5° de la Ley 87 1993.

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015	Título IV Capítulo I Arts. 48 siguientes	Promoción y protección del derecho a la participación democrática, la estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
Transparencia y Acceso al Ciudadano	Ley 1712 de 2014	Art. 9	Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional, literal g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
Rendición de cuentas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011	Art 76	(Estatuto Anticorrupción) Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos: En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	punto 14. Señala los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos y conocer directamente de las quejas, sugerencias y reclamos que, por su gravedad, sean puestas en su conocimiento por el jefe o coordinador de la unidad o grupo de control interno disciplinario de cada entidad.
	Ley 1755 de 2015	Art. 1	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Fuente: Elaboración EMPAS S.A.

### 3.5 RESPONSABILIDADES

Para desarrollar una adecuada construcción del Plan, se definieron los siguientes responsables para el envío de la información a la Subgerencia de Planeación e informática por cada uno de los componentes:

COMPONENTE	RESPONSABLE (S)
1. Gestión del riesgo de corrupción	Todos los procesos (identificación, valoración y control de los riesgos). Subgerencia de Planeación e Informática – Planeación Corporativa (consolidación y publicación).

COMPONENTE	RESPONSABLE (S)
2. Racionalización de trámites	Subgerencia Comercial y Tarifaria – Servicio al Cliente.
3. Rendición de cuentas	Subgerencia de Planeación e Informática. Oficina Asesora de Comunicaciones.
4. Mecanismos para mejorar la atención a la Ciudadanía	Subgerencia Comercial y Tarifaria.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública	Oficina Asesora de Comunicaciones. Subgerencia de Planeación e Informática - Gestión Informática.
6. Iniciativas adicionales	Todas las áreas podrán proponer iniciativas que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

### 3.6 PRESUPUESTO

Los recursos físicos y humanos se encuentran previstos dentro del presupuesto aprobado y definido para la vigencia 2020.

### 3.7 METODOLOGIA

#### Contexto:

La formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano inició con la revisión del contexto estratégico de la Empresa en torno a cada uno de los componentes señalados, la revisión de los riesgos de corrupción identificados previamente, a partir de lo cual se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se pueden presentar en EMPAS, adicionalmente se desarrollaron los diagnósticos dentro del marco del MIPG con las diferentes áreas, en los que se identificaran las necesidades orientadas a la alineación de este plan con el Modelo Integrado De Planeación y Gestión.

Los Diagnósticos que sirvieron como base metodológica para la construcción fueron, El de Integridad, de Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano, de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el de Rendición de Cuentas.

Lo anterior, teniendo como insumos de análisis y verificación documental, los reportes FURAG (Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión) del año 2019, los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 presentados por la oficina de Control Interno, Así mismo, se realizó consulta a la ciudadanía a través de (Web, Intranet, Redes Sociales, Correo electrónico) con el fin de brindar espacios de participación a los grupos de interés de EMPAS S.A.

### Formulación y construcción participativa:

Durante el mes de diciembre de 2019, se dio apertura a la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 y se invitó a participar enviando comentarios a través del correo [planeación@empas.gov.co](mailto:planeación@empas.gov.co) información que se publicó en todos nuestros medios de comunicación así:

### Página web



The screenshot shows a web browser window with three tabs: 'plan anticorrupción y de atención...', 'Plan Anticorrupción y Acciones...', and 'Plan Anticorrupción 2020 | Emp...'. The address bar shows '=10632'. The website header features the EMPAS logo and a navigation menu with items: 'Inicio', 'Quiénes Somos', 'Atención al Ciudadano', 'Transparencia', 'Sala de Prensa', and 'Trámites y Servicios'. The main content area displays the article title 'Plan Anticorrupción 2020' with a sub-header 'por Empas Comunicaciones | Dic 30, 2019 | Blog, Destacada Slider, Obras, Sin categoría | 0 Comentarios'. Below the title is a large graphic of a gear with the text 'Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020'. To the right of the article is a comment section with the heading 'Enviar comentario', a note 'Tu dirección de correo electrónico no será publicada. Los campos obligatorios están marcados con \*', and a 'Converse con nosotros, ¡Esta...' button.



The screenshot shows a web browser window with the URL 'plan anticorrupción y de atención: X | Plan Anticorrupción y Acciones: X | EMPAS S.A.'. The page content includes:

- A header with 'de abril de la...' and a 'LEER MÁS' button.
- The EMPAS logo and a 'Modificación de horario' section dated Dec 31, 2019, stating that the service hours will change from 7 AM to 2 PM.
- A central banner for 'Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020' with a 'LEER MÁS' button.
- A right sidebar with a 'Niños & Niñas' section featuring a colorful illustration and a 'Ventanilla del Constructor' section with a 'VENTANILLA ÚNICA DEL CONSTRUCTOR' logo.
- A 'Verificalo.com' logo at the bottom right.
- A footer link: « Entradas más antiguas ».

## Redes Sociales



The screenshot shows a Facebook post from 'Empas SA Esp' (@empassa) dated January 9, 2020. The post text reads: '#Empas Los invitamos a participar de nuestro Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, formulando las actividades y/o propuestas que consideren pertinentes y así incluirlas dentro del proceso, recuerde que el plazo de participación va desde el 30 de diciembre de 2019 al 15 de Enero de 2020. Ingrese dando click en el link https://www.empas.gov.co/?p=10632'. The post features a large graphic with the text 'Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020' inside a gear. The right sidebar shows related pages like 'Concejo de Bucar...', 'Acueducto Metro...', and 'Apartamentos Am...'. The bottom of the page includes language options (Español, English, Portuguese, Français, Deutsch) and a footer with a long alphanumeric string.

### **3.8 PUBLICACIÓN**

La Subgerencia de Planeación e Informática, con el apoyo brindado por la oficina de Comunicaciones, publicará por los medios de comunicación con que cuenta la Empresa el presente plan para la vigencia 2020.

### **3.9 MONITOREO**

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben revisar, monitorear y reportar la información del comportamiento y tratamiento de los riesgos de corrupción y de las actividades descritas dentro del Plan.

### **3.10 SEGUIMIENTO**

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, será realizado por la Oficina de Control Interno, dichos seguimientos se realizarán tres (3) veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

## **4. COMPONENTES**



A continuación, se hace una breve descripción del objetivo de cada uno de los componentes de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

- Permite a EMPAS identificar, analizar y disminuir los posibles hechos que generan corrupción, tanto de orden interno como externo y al establecer sus causas y consecuencias se pueden proponer medidas orientadas a prevenirlos y/o controlarlos.

## 2. Racionalización de Trámites

- Permite a EMPAS simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que se prestan al ciudadano, aumentando la eficiencia de sus procedimientos y el tiempo de atención y respuesta.

## 3. Rendición de Cuentas

- Generar espacios de comunicación y de encuentro con las partes interesadas garantizando la divulgación de la gestión institucional, así como la transparencia y el acceso a la información pública.

## 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

- Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Empresa, acorde a los principios de información completa, clara, consistente y en los tiempos determinados por la ley.

## 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública a la ciudadanía, salvo las reservas mencionadas por la ley, mediante un proceso transparente con la mayor eficiencia posible.

## 6. Iniciativas Adicionales

- Generar otras acciones para que EMPAS pueda contribuir en mayor forma a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

Fuente: Elaboración EMPAS S.A.

**ACTIVIDADES PARA LA VIGENCIA 2020**

	<b>Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				
	<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1	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	Actividad de revisión de la Política de Administración de Riesgos	Subgerencia de Planeación e Informática	Marzo de 2020
			Comunicación interna de recordación de la Política	Planeación Corporativa y Calidad	Abril de 2020
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión por áreas de los riesgos de corrupción identificados previamente con el fin de verificar su pertinencia y/o actualización,	Riesgos validados y actualizados con las áreas,	Todos los Procesos	Enero de 2020
	2.2	Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2020 de EMPAS S.A. en cumplimiento al Decreto 124 de 2016.	Mapa de Riesgos Actualizado.	Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	Enero de 2020
	2.3	Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020.	Documento aprobado.	Comité Operativo de Control Interno	Enero de 2020
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página web de EMPAS, el Plan de AntiCorrupción con todos sus componentes vigencia 2020.	Plan Publicado.	Subgerencia de Planeación e Informática	Febrero de 2020
	3.2	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Plan de AntiCorrupción	Correo electrónico comunicaciones internas Jornadas de Inducción y/o Reinducción	Planeación Corporativa y Calidad	Febrero de 2020 y Cuando se programen las jornadas
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y Revisión	4.1	Enviar correos de recordación de compromisos del Plan Anticorrupción aprobados en Comité de Coordinación de Control Interno.	Correos electrónicos a responsables de Actividades	Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad	Mensual
	4.2	Realizar el monitoreo a los riesgos identificados en el mapa realizando ajustes en caso que se requieran.	Seguimiento al mapa de corrupción.	Líderes de Procesos Asesores de Gerencia	Permanente
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al pL, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada en los plazos establecidos por ley.	Informes de Seguimiento.	Oficina de Control Interno	Cortes: 30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020

		<b>Componente 2</b> <b>Estrategía Antitrámites</b>			
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA</b>	
<b>Actividades para la racionalización de trámites</b>	2.1	Revisión de la Guía para la Racionalización de Trámites del DAFP y programación de actividades de implementación de estrategia.	Metodología documentada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Enero de 2020
	2.2	Identificación y revisión priorizada de los trámites actuales según lineamientos de la guía DAFP	Estado de trámites identificados y revisados		Febrero de 2020
	3.1	Análisis y elaboración de la propuesta de mejoramiento, priorizado y orientado a racionalización	Propuesta de mejoramiento priorizado		Marzo de 2020
	4.1	Presentación de propuesta de mejoramiento para aprobación de la Gerencia	Propuesta de mejoramiento aprobada	Oficina Asesora de Planeación	Marzo de 2020
	4.2	Divulgación de implementación de la propuesta aprobada	Propuesta de mejoramiento aprobada y divulgada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril de 2020
	5.1	Implementación de la propuesta aprobada	Trámites priorizados racionalizados	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Comercial	Mayo Noviembre de 2020
	5.2	Seguimiento a la implementación	Informes de seguimiento	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2020

		<b>Componente 3 Rendición de Cuentas</b>			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
<b>Subcomponente 1</b> Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Publicar en la página Web, Redes sociales, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la Entidad	Boletines Informativos Publicados	Oficia Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2020
	1.2	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	Página Web Actualizada	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Durante el año 2020
	1.3	Publicar en la página Web el Informe de Gestión de la vigencia 2019 de la entidad	Informe Publicado en la WEB	Subgerencia de Planeación e Informática	Abril de 2020
	1.4	Desarrollar el Plan Operativo de la Rendición de Cuentas según lineamientos de MIPG	Plan Operativo aprobado		Agosto de 2020
	1.5	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 presenciales y electrónicos PLDE-01"	Cronograma		Marzo de 2020
	1.6	Realizar el video de rendición de cuentas con apoyo para personas con discapacidad auditiva	Video ajustado		Octubre de 2020
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Publicar en la página Web el Cronograma de Espacion de dialogo o Rendición de cuentas con los diferentes grupos de interés	Publiación en página web		Abril de 2020
	2.2	Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	Ejecución del programa en la vigencia 2020	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2020
	2.3	Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con los grupos de interes a través de los diferentes medios de comunicación	Apertura de foro en la web	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Agosto de 2020
	2.4	Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes Sociales a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.	Convocatorias en Web, Oficios, etc.	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina Asesora de Comunicaciones	Agosto - Septiembre de 2020
	2.5	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	Preguntas para participación o encuesta rápida	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Julio de 2020
	2.6	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	Evento de Audiencia Pública	Gerencia General Subgerencia de Planeación e Informática	Octubre de 2020

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de cuentas	3.1 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)	Registro de capacitación	Subgerencia Administrativa y Financiera  Gestión Humana	Marzo de 2020
	3.2 Socializar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Información sobre la importancia de la Rendición de Cuentas.	Capacitaciones		Septiembre de 2020
	3.3 Informar a los Servidores sobre la realización de la Rendición de Cuentas.	Comunicación Interna	Subgerencia de Planeación e Informática  Oficina Asesora de Comunicaciones	Agosto - Septiembre de 2020
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1 Revisar y ajustar según lineamientos del MIPG la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas	Encuesta Ajustada	Subgerencia de Planeación e Informática	Abril de 2020
	4.2 Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas incluyendo la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos	Socializar conclusiones	Oficia de Control Interno	Noviembre de 2020
	4.3 Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas.	Planes de Mejoramiento	Subgerencia de Planeación e Informática	Noviembre de 2020
	4.4 Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2019.	Informes de Seguimiento	Oficia de Control Interno	Noviembre y Diciembre de 2020

		<b>Componente 4</b> <b>Atención al Ciudadano</b>			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Proponer el plan de acción de alineación del autodiagnostico de servicio al ciudadano del MIPG	Plan de acción radicado en la Oficina de Control Interno	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Febrero de 2020
	1.2	Ejecutar todas las actividades establecidas en el Plan de Acción de alineación del autodiagnostico de servicio al ciudadano del MIPG	Cumplimiento de actividades según fechas de ejecución	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2020
	1.3	Atender oportunamente todas las PQR que se presenten durante la vigencia dentro de los tiempos establecidos en indicadores	Atender todas las PQR dentro del tiempo establecido	Servicio al Cliente	Durante el año 2020
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecer los Canales de Atención	2.1	Mantener actualizada la información sobre de los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad.	Actualización permanente (según necesidad)	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2020
	2.2	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	Acta de reunión de revisión y/o actualización	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2020
		Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información.	Publicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2020
		Seguimiento a los indicadores con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.	Seguimiento de indicadores	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2020
	2.3	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre los trámites y canales de atención al ciudadano.	Campañas Informativas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2020
	2.4	Seguimiento al Buzón de Sugerencias en el área de servicio al Cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón	Actas de seguimiento mensuales.	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2020

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitaciones de la vigencia 2020, temáticas para el fortalecimiento de las competencias del servidor público en Cultura del Servicio	Registro de Asistencia a capacitaciones	Subgerencia Administrativa y Financiera  Gestión Humana	Durante el año 2020
	3.2	Socializar a los servidores públicos vinculados a EMPAS S.A. el portafolio de trámites y servicios.	Registro de Asistencia de Inducción o reinducción	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental		Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.	Seguimiento a PQR con evidencias en el aplicativo	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2020
		Revisar de manera integral el procedimiento para el trámite de Peticiones Quejas y Recursos de Ley 142 de 1994	Procedimiento actualizado y socializado		Abril de 2020
		Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR.	Informes mensuales.		Durante el año 2020
		Realizar jornadas de actualización al personal de planta de la empresa sobre la normatividad que regula la Atención al Ciudadano.	Una Jornada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión humana	Durante el año 2020
		Socializar la Carta de Trato Digno al Usuario a los servidores públicos	registro de asistencia a socialización	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Mayo de 2020
	4.7	Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data).	Procedimientos, formatos, etc.	Subgerencia de Planeación e Informática	Durante la vigencia 2020
	4.8	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2019	Publicar Informe	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Septiembre de 2020
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.	Informe de NSU (Anual)	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Diciembre de 2020
		Establecer en la página web de Empas S.A. la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios	Encuesta en página web		Marzo de 2020
	5.2	Ajustar 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	Caracterización ajustada y codificada		Mayo de 2020
	5.3	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2020.	20 socializaciones con la comunidad.		Durante la vigencia 2020
	5.4	Socializar a grupos de interés los programas y actividades que se proyecten para la prestación del servicio y atención al ciudadano.	Socialización grupos de interés.		

 <b>Componente 5</b> <b>Transparencia y Acceso a la Información</b>					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad.	Plan de medios 2020.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Febrero de 2020
	1.2	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en la página web y SECOP	Información publicada en página web y en SECOP II	Secretaría General Contratación	Durante el año 2020
	1.3	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	Política DEGI-01 ajustada	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Marzo de 2020
	1.4	Garantizar la actualización en la información de la página Web de la Entidad.	Seguimientos a la Política editorial y de actualización de la página web DEGI-01.		Durante el año 2020
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Implementar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia.	Estrategias ejecutadas o piezas de divulgación socializadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el año 2020
	2.2	Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso y procedimientos definidos.	Atención de todas las solicitudes presentadas mes a mes en medios accesibles para el solicitante dando cumplimiento a lo establecido por la (Ley 1755 de 2015)	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2020
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Crear y Publicar el registro de activos de información institucional	Registro de activos de información actualizado y publicado	Subgerencia de Planeación e Informática Subgerencia Adva Y financiera Gestión Informática Archivo	Septiembre de 2020
	3.2	Crear y Publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Subgerencia Adva Y financiera Secretaría General	Octubre de 2020
	3.3	Publicar el documento de adopción del Registro de Activos de Información	Documento de adopción del Registro de Activos de Información	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Noviembre de 2020
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Revisar que la página web de EMPAS, se ajuste a los requerimientos de Gobierno Digital y Habeas Data.	Página web actualizada dando cumplimiento con lineamientos de accesibilidad y usabilidad de las Estrategias.	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Durante el año 2020
	4.2	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 (2) Piezas comunicativas que incluyan subtítulos y/o lenguaje de señas divulgadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Durante el 2020
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Informe de seguimiento PQR	Informe consolidado y publicado en Web	Oficina de Control Interno	Durante el año 2020

		<b>Componente 6 Iniciativas Adicionales</b>			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
<b>Subcomponente 1 Transparencia</b>	1.1	Desarrollar jornadas de Capacitación en temas de Transparencia y Autocontrol	Jornadas de sensibilización	Oficina asesora de Control Interno	Durante el 2020
<b>Subcomponente 2 Integridad</b>	2.1	Establecer el plan de acción resultado del Autodiagnostico de Integridad según lineamientos del MIPG.	Plan de Acción Presentado al Comité MIPG	Sungerencia Adva y Financiera  Gestión Humana	Febrero de 2020
	2.2	Actualizar y socializar el código de Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés.	Código Actualizado Registro de Socializaciones		Abril de 2020
	2.3	Seguimiento en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de los temas de Integridad	Actas de comité		Durante el 2020
<b>Subcomponente 3 Participación</b>	3.1	Crear link o formulario en la pagina web para que los grupos de interés puedan presentar denuncias de situaciones de corrupción	Link o formulario en página web	Subgerencia de Planeación e Informática Gestión Informática	Marzo de 2020

(DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO)

**RUTH ISLENA ARDILA JAIMES**  
Gerente Suplente

**CONTROL DE CAMBIOS**

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
29/01/2020	Emisión inicial 2020 Aprobada en Comité Coordinador de Control Interno según acta No. 01 del 29/01/2020

Elaboró: Planeación Corporativa y Calidad  
Revisó: Subgerencia Planeación e Informática