



EMPRESA PÚBLICA DE
ALCANTARILLADO DE
SANTANDER
EMPAS S.A. ES.P.

2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO



ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE

TABLA DE CONTENIDO

1.	FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	4
1.1.	MISIÓN.....	4
1.2.	VISIÓN.....	4
1.3.	VALORES ORGANIZACIONALES Y CULTURALES.....	4
2.	MARCO LEGAL.....	5
3.	OBJETIVOS	6
3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	6
4.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMPONENTES.....	7
4.1.	GESTION DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA PREVENIRLOS	8
4.1.1.	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	8
4.1.2.	MEDIDAS DE PREVENCIÓN.....	10
4.1.3.	MECANISMOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	11
4.2.	ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRÁMITES	12
4.3.	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
4.4.	ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
4.4.1.	Canal Presencial:.....	16
4.4.2.	Canal Virtual:	16
4.4.3.	Otras Actividades Implementadas para mejorar la atención al ciudadano:.....	17
4.5.	ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
4.6.	INICIATIVAS ADICIONALES	21
5.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	22
6.	ANEXOS	22
6.1.	Mapa de Riesgos de Corrupción 2017.....	22
6.2.	Cuadro Resumen Planes de Acción Plan Anticorrupción 2017.....	22
6.3.	Tabla 1. Control de cambios del PAAC 2017:	23

PRESENTACIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P, elabora y adopta el presente Plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, como una herramienta de control preventivo de la gestión la cual ayuda al cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales.

Este documento que se realiza anualmente en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, contiene las estrategias y actividades que implementará la entidad como parte del Sistema Integrado de Gestión enfocadas a fortalecer la transparencia Empresarial y la atención al ciudadano en lo relacionado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios de los municipios de influencia y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, inclusión, equidad y transparencia.

El Plan se Construyo, basados en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y “Guía para la Gestión del riesgo de corrupción” emitidos por la Presidencia de la Republica de Colombia y basados en el Decreto 1081 de 2015 en donde establece el plazo para este año 2017 de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de Enero del mismo año y contó con la participación de los representantes de las áreas responsables de actividades que aportan al cumplimiento de las estrategias expresadas en la normatividad antes relacionada.

Las actividades consagradas en este documento harán parte del compromiso de cada una de las áreas en su acuerdo de gestión del presente año, esto con el fin de contar con una herramienta que permita realizar seguimiento a su cumplimiento y es así como hacemos público el compromiso con el cumplimiento del presente documento mediante la socialización a través de la página web de la Empresa.

NURY ANDREA ESPINOSA MURILLO
Gerente General

1. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

1.1. MISIÓN.

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

1.2. VISIÓN.

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

1.3. VALORES ORGANIZACIONALES Y CULTURALES.

Integridad.

Servicio

Excelencia

2. MARCO LEGAL.

Para la construcción del presente documento se tuvo en cuenta la siguiente normatividad:

La Constitución Política de Colombia 1991	Fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo.
Ley 734 de 2002	Código disciplinario único que contempla las faltas disciplinarias, por violación de del régimen de incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses por parte de un servidor público.
Ley 42 de 1993	Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
Ley 142 de 1994:	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Decreto 302 de 2000, Decreto 229 de 2002, Decreto 3930 de 2010 (Decretos reglamentarios de la Ley 142).
Ley 190 de 1995	Establece Normas para Preservar la Moralidad en la Administración Pública y erradicar la Corrupción
Ley 1474 de 2011	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.
Ley 1474 de 2011	Artículo 73: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano."
Decreto 2641 de 2012	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011." y tiene como objetivo "Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011."
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción Artículo 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto 1081 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", compiló el decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y que estas se rijan dentro de lo ético y normativo para fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción institucional con principios y valores que permitan prestar un servicio eficaz y de calidad, dando cumplimiento a lo estipulado en la Constitución y en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ajustar y fortalecer la política de administración del riesgo, con el fin de facilitar la identificación de los riesgos de corrupción como los riesgos de proceso y el establecimiento de mecanismos de mitigación.
- Consolidar la estrategia Antitrámites, priorizando su racionalización y optimización en todos los procesos de la Empresa.
- Optimizar las estrategias para mejorar la atención al ciudadano en los servicios que presta la empresa, la accesibilidad de los trámites y la gestión de peticiones, quejas, reclamos.
- Diseñar y promover las estrategias para la Rendición de Cuentas permanentemente, de manera que se optimice la información que se encuentra a disposición de los usuarios, generando espacios de diálogo entre la ciudadanía y la Empresa.
- Promover prácticas y/o conductas de todos los funcionarios de EMPAS S.A. para combatir la corrupción.

4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y COMPONENTES.

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano que La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P. desarrollará durante el año 2017 de acuerdo con lo previsto en Decreto 2641 de 2012 se llevará a cabo a través de seis componentes, a saber:



Los Líderes de los Procesos Son los responsables de aplicar las acciones establecidas en el cumplimiento de los Objetivos, para asegurar la prevención y un seguro manejo del riesgo.

La Oficina de Control Interno: En cumplimiento de sus funciones asesorará, comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación, los resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas

4.1. **GESTION DEL RIESGO - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA PREVENIRLOS**

El objetivo de esta estrategia es identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos de corrupción.

EMPAS S.A., elabora el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, así como realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

4.1.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011 artículo 73, la Empresa en el marco del Sistema Integrado de Gestión y teniendo en cuenta la Circular 037 de 2015 se replanteó una nueva clasificación en los niveles de impacto en los que deben categorizarse los riesgos de la siguiente manera:

1. Moderado
2. Mayor
3. Catastrófico

Así mismo, existen cinco (5) niveles de probabilidad de que ocurra el riesgo:

1. Rara vez
2. Improbable
3. Posible
4. Probable
5. Casi seguro.

El mapa de riesgos de corrupción, se construye basado en los niveles de impacto y de probabilidad y está dirigido a prevenir su ocurrencia, controlarlos y evitarlos y sus acciones atenderán a los siguientes criterios:

A continuación se detalla el Plan de Acción 2017, para llevar a cabo la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano en su componente de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

Plan de Acción

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUB COMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente / Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la Política de Administración del Riesgo de EMPAS S.A.	Generar una Política y lineamientos actualizados de administración de riesgos en la empresa	Planeación Corporativa y Calidad	Febrero de 2017
	1.2	Socializar la Política y lineamientos de Administración de Riesgos			Febrero de 2017
Subcomponente / Proceso 2 Contracción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión de la Guía de gestión del riesgo de corrupción	Socialización y actualización de conocimientos	Planeación Corporativa y Calidad	Enero de 2017
	2.2	Revisar los riesgos establecidos en el año anterior para ajustarlos a la nueva vigencia	conocimiento general de riesgos de la empresa		Enero de 2017
	2.3	Diseñar o actualizar nuevo mapa de riesgos de corrupción en cumplimiento al decreto 124 de 2016	Mapa de Riesgos Actualizado	Lideres de Procesos	Enero de 2017
	2.4	Revisión y aprobación de documento Mapa de Riesgos de Corrupción 2017	Documento aprobado	Comité de Control Interno	Enero de 2017
Subcomponente / Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página Web de la entidad, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017	Campañas de Socialización	Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones	Enero de 2017
	3.2	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. Sobre el Mapa de Riesgos de Corrupción			Febrero de 2017
	3.3	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos		Lideres de Procesos	Febrero de 2017
Subcomponente / Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar el monitoreo al Mapa de forma cuatrimestral	4 informes de Monitoreo	Lideres de Procesos	30/04/2017
	4.2	Reportar el monitoreo del Mapa al profesional de Control Interno			31/08/2017 31/12/2017
Subcomponente / Proceso 5 Seguimiento	5	realizar Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de EMPAS S.A.	Informes de Seguimiento	Oficina de Control Interno	31/08/2017 31/12/2017

Fuente: Cuadro Resumen Plan de Acción Anticorrupción 2017.

El monitoreo sobre las causas de los riesgos de corrupción identificados será permanente y el seguimiento al Mapa de riesgos se realizará por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31, y su publicación se realizará diez (10) días después de cada corte.

4.1.2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

EMPAS S.A., a través de la oficina de Secretaria General realiza las Investigaciones Disciplinarias, por medio de la cual se analizan, investigan y fallan en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Empresa, recepcionando las quejas formuladas por los ciudadanos e informes provenientes de los servidores públicos, por conductas realizadas por los funcionarios de la Empresa que vulneren el Régimen Disciplinario o realicen conductas de corrupción.

La Empresa a través de la Oficina de Secretaria General también realiza acciones preventivas en la divulgación de las normas que rigen la acción pública para garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en la Constitución y la Ley.

Plan de Acción

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Campañas de prevención y lucha contra la corrupción	6	realizar campaña preventiva sobre implicaciones disciplinarias por actos de corrupción	campaña implementada	Gestión Jurídica	Mayo de 2017

Fuente: Cuadro Resumen Plan de Acción Anticorrupción 2017.

4.1.3. MECANISMOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

EMPAS S.A. Cuenta con los espacio para transmitir a los servidores públicos información sobre temas Anticorrupción, estos son:

Inducciones a nuevo personal: La Empresa maneja agendas sobre temas de importancia en donde transmite la información relevante de cumplimiento por parte del nuevo personal dentro de la cual es viable implementar las políticas de riesgos y temas Anticorrupción.

Reinducciones: Anualmente la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS SA, realiza la reinducción a todos los servidores públicos, espacio ideal para implementar la recordación de estos temas sensibles en las entidades públicas.

Plan de Acción

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Mecanismos de Lucha contra la Corrupción	7	Incluir dentro de la inducción y reinducción del personal de EMPAS S.A. el Tema de Plan Anticorrupción	Inclusion del tema en la agenda general de inducción y reinducción	Gestión Humana	Abril de 2017

Fuente: Cuadro Resumen Plan de Acción Anticorrupción 2017.

4.2. ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda EMPAS S.A., permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.

La Empresa ha continuado periódicamente con la revisión, buscando alcanzar racionalización de los trámites y servicios con el fin de reducir tiempos y simplificar requisitos para el ciudadano, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que lleven a la optimización de los mismos, de la mano con la estrategia de Gobierno en Línea. Así mismo, la información se actualiza permanentemente en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

La Empresa en su página web www.empas.gov.co tiene publicados los trámites que adicionalmente figuran en el portal Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y se cuenta también con el link “Trámites y Servicios” en donde los usuarios pueden encontrar información o solicitar trámites ante la empresa y para cada caso se especifica el trámite a realizar, los requisitos y pasos a seguir.

La Empresa para este 2017 propone trabajar en las actividades planteadas y que se exponen a continuación:

Plan de acción

Componente 2: Racionalización de Trámites							
NOMBRE DEL TRAMITE	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO AL CIUDADANO	RESPONSABLE	FECHA
Tramites WEB y PQR Digital	Tecnológica	Reduccion de tiempo de duración del tramite. Envío de respuesta y notificación vía email	La solicitud llega por la página web se imprime y se da trámite al interior de la empresa y al ciudadano como solicitud escrita, no le permite hacer seguimiento pues no se tiene contratado el servicio de notificación electrónica	1.Revisión de procedimientos internos y ajustes al sistema de Información de PQR 2.Solicitud de inclusión en presupuesto para la notificación electrónica	1. Agilizar proceso 2. Evitar Desplazamientos 3. Reducción de costos por envío de correspondencia	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente Gestión Informática	De Enero de 2017 a Diciembre de 2017

Fuente: Cuadro Resumen Plan de Acción Anticorrupción 2017.

4.3 ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

En EMPAS S.A., el área de servicio al cliente adscrita a la subgerencia comercial es la oficina encargada de recibir las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios tienen frente a la empresa y la prestación del servicio; dentro de dichas funciones, se tiene un censo actualizado de los vocales de servicios públicos al igual que se han hecho los reconocimientos mediante resoluciones suscritas por la Gerencia General, de los comités de control de servicios públicos, los cuales son integrados por los vocales.

De igual forma, dicho censo ha sido una herramienta de comunicación con los usuarios de la empresa, pues ha sido un canal de comunicación entre EMPAS y nuestros usuarios pues al inicio de la anualidad anterior, se hizo una alianza estratégica entre la empresa y los vocales de control de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, para que acompañaran todos los eventos de EMPAS COMUNITARIO realizados en la anterior vigencia.

El programa EMPAS COMUNITARIO de manera resumida tiene los siguientes objetivos:

- trasladar el área operativa a una comunidad previamente escogida con el acompañamiento de los líderes comunales ediles y vocales del sector, con agendas de trabajo de mantenimiento e inspección para que sean realizados los trabajos necesarios por la comunidad y la infraestructura.
- facilitarle los canales de comunicación de la empresa a nuestros usuarios, para tal propósito se lleva un stand de servicio al cliente que sirve como receptor de las peticiones, quejas y reclamos de la comunidad, quienes durante esa jornada de trabajo pueden acudir a radicar sus solicitudes, las cuales pueden ser atendidas de manera inmediata toda vez que la subgerencia comercial dispone de visitadores domiciliarios para que se hagan las visitas a las redes internas y se dé la asesoría técnica que se requiere; al respecto es válido resaltar que con dicho programa los usuarios sienten la presencia de la empresa toda vez que el trabajo que se despliega es tan previo a la jornada como también posterior, debido a las peticiones que se reciben ese día y que requieren del trabajo del área de alcantarillado en los días subsiguientes.

- Capacitar a nuestros vocales y usuarios mediante charlas de gestión ambiental, gestión integral de residuos sólidos y líquidos y cuidados de las redes de alcantarillado

En el año 2016, todas las jornadas de EMPAS COMUNITARIO tuvieron el acompañamiento y presencia de vocales de control, quienes en su mayoría eran también integrantes de la comunidad que se visitaba; de igual manera, hicieron parte de la construcción de la agenda y cronograma de trabajo, solicitando por su parte la realización del programa en sitios priorizados por ellos mismos, dinámica que demuestra la relación entre los vocales y la empresa toda vez que son ellos el eslabón intermedio y de comunicación entre las empresas y los usuarios. De esta manera, la empresa genera espacios para el control social de los vocales y los usuarios, pues en dichas jornadas los líderes y vocales radican y expresan toda petición e incluso inconformidad que se tenga, las cuales son recibidas y tramitadas en aras de ser solucionadas y corregidas para efectos de generar confianza y satisfacción en el servicio.

Otro mecanismo de Rendición de cuentas es la audiencia misma para la rendición de cuentas de la vigencia anterior ante la ciudadanía, actividad que permite a los ciudadanos y otros grupos de interés (clientes, proveedores, autoridades civiles y gubernamentales, entre otros) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones que incrementan la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

En EMPAS S.A. también Promovemos y facilitamos espacios para el control social ciudadano en las obras, a la vez que fortalecemos el contacto permanente con los residentes del área de las obras de acueducto y alcantarillado que ejecuta la Empresa.

[Plan de Acción](#)

Componente 3: Rendición de Cuentas					
SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Información de Calidad y Lenguaje Comprensible	1.1	Publicar en la pagina Web, Redes, Intrenet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la entidad	Boletines Informativos Publicados	Oficia de Prensa y Comunicaciones	Durante el año 2017
	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 en Línea	Página Web Actualizada	Gestión Informática	Durante el año 2017
	1.3	Publicar en la pagina Web los Informes de Gestión, Informes de Ejecución Presupuestal, Plan de Compras, etc	Informes Actualizados Publicados en la WEB	Subgerencia de Planeación e Infomática	Durante el año 2017
	1.4	realizar y socializar el Cronograma de Rendición de Cuentas	Cronograma de Rendicion de Cuentas	Subgerencia de Planeación e Infomática	Septiembre de 2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1	Continuar con el programa EMPAS COMUNITARIO en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades	Cumplir con el programa ara el año 2017	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	2.2	Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas	Audiencia Pública	Subgerencia de Planeación e Infomática Gerencia General	Octubre de 2017
	2.3	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	temas de Rendición de Cuentas	Subgerencia de Planeación e Infomática Gerencia General	Septiembre de 2017
	2.4	Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.	Audiencia Pública	Subgerencia de Planeación e Infomática Oficina de Prensa y Comunicaciones	Septiembre Octubre de 2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la Cultura de la Rendición y Petición de cuentas	3.1	Capacitar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Sobre Rendicion de Cuentas	Capacitaciones	Gestión Humana	Agosto Septiembre 2017
	3.2	Informar a los Servidores sobre la Rendición de Cuentas	Sensibilización Interna	Subgerencia de Planeación e Infomática Oficina de Prensa y Comunicaciones	Septiembre Octubre de 2017
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Publicar en la Página Web las Conclusiones de la Rendición de Cuentas	Socializar Conclusiones	Subgerencia de Planeación e Infomática	Noviembre de 2017
	4.2	Diseñar los Planes de Mejoramiento a que halla lugar de la Rendición de Cuentas	Planes de Mejoramiento	Subgerencia de Planeación e Infomática	Noviembre de 2017
	4.3	Realizar Seguimiento a los Compromisos y Conclusiones de la Rendición de Cuentas de la Vigencia 2016	Informes de Seguimiento	Oficina de Control Interno	Noviembre Diciembre 2018

Fuente: Cuadro Resumen Plan de Acción Anticorrupción 2017.

4.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. ESP, ha venido fortaleciendo la atención de sus usuarios a través de recurso humano capacitado, con procesos y procedimientos apropiados y con el uso de aplicativos acordes que facilitan la buena gestión empresarial; así mismo, un sistema de correspondencia, un portal de internet www.empas.gov.co y la adecuada prestación de los servicios de alcantarillado a nuestros usuarios a través de los siguientes canales de atención:

4.4.1. Canal Presencial:

- Puntos de Atención al usuario: A través de la instalación de tres (3) puntos de atención situados en los municipios de influencia en donde se ofrece el servicio de información general y atención a PQR.

Estos puntos cumplen con una labor fundamental en la divulgación institucional, pues el punto de atención es el lugar donde se da a conocer la Empresa, se muestran sus procesos y se educa al usuario sobre los elementos del sistema.

- Oficinas área de trabajo de funcionarios cuya relación con el público no es directa, también atención especializada como la de urbanizadores y usuarios especiales.

4.4.2. Canal Virtual:

Utilizando las tecnologías de la información, la Empresa pone a disposición de los usuarios, proveedores, vocales de control y en general todos los grupos de interés la página www.empas.gov.co las 24 horas, durante los 365 días del año. Aquí se pueden presentar las peticiones, quejas y reclamaciones. La página dispone de la consulta de cualquier tipo de información importante y relacionada con los servicios que se prestan, adicionalmente también se cuenta con:

- Chat
- Boletines Informativos para los usuarios suscritos
- Redes Sociales

4.4.3. Otras Actividades Implementadas para mejorar la atención al ciudadano:

- La actualización y publicación de la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS FORMATO (FOGC-07-) de la Empresa, en el que se incluye entre otros, los servicios prestados por la entidad, los requisitos para cada uno de ellos, precios, tiempo de respuesta y la norma que lo autoriza.
- Disposición de Contratos de condiciones uniformes en las oficinas de servicio al cliente y de Gestión Comercial, para que el usuario conozca de sus deberes y derechos en la prestación del servicio público de alcantarillado que le presta EMPAS S.A.
- La actualización del PROCEDIMIENTO DE PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS (PRGC-05), adaptándolo a la Ley Anti Trámites y a la Ley 1437 de 2011, Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, para dar respuesta en los términos de la Ley, y expresándoles los recursos a que tienen derecho, citándolos a las notificaciones personales y notificándoles por aviso como lo establece el CPACA. Al igual que las notificaciones certificadas por medios electrónicos.
- La medición constante del Nivel de Satisfacción de Usuarios -NSU, a través del PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DEL NSU (PRGC-01), en los diferentes componentes como son: Servicio al Cliente, Obras Civiles, Buzón de sugerencias, y las diferentes encuestas aplicadas a entes Municipales y usuarios, con una periodicidad anual por un funcionario y/o empresa, contratado para este fin, analizando sus resultados y elaborando informes que apunten a la mejora continua, al mejoramiento del servicio.
- Diligenciamiento del ACTA DE VISITA (FOGC-02), donde se consigna el resultado de la visita realizada al usuario, y en la cual él puede manifestar su inconformismo a la misma, permitiendo usarse como instrumento de notificación y prueba tanto para el suscriptor como para la empresa en los diferentes procesos solicitados por los usuarios del servicio.
- Diligenciamiento de la FICHA TÉCNICA PARA LA SOCIALIZACIÓN DE OBRAS (FOGC-12), mecanismo mediante el cual se da a conocer a los usuarios la realización de la obra a desarrollarse, los costos, tiempos de demora de la obra y los medios de financiación y pago de la misma.

- La actualización del Contrato de Condiciones Uniformes, adaptándolo al nuevo Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, al Decreto Anti Tramites y a la nueva reglamentación en materia de alcantarillado y de servicios públicos.
- Socialización de la carta de trato digno al usuario y de la política de confidencialidad para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la EMPAS S.A. E.S.P.
- Se tiene establecido un enlace o constante comunicación entre las áreas de Servicio al Cliente y Comunicaciones o Prensa, que maneja las redes sociales, para tener constante información para retroalimentar las manifestaciones expresadas por los usuarios o ciudadanos y a la vez dar informes de orientación al usuario sobre aspectos empresariales.
- Cuando un usuario o ciudadano presenta ante la empresa peticiones o reclamaciones que no son competencia de la EMPAS SA, se da aplicación al art. 21 de la ley 1755 de junio de 2015 y de las mismas se tiene su registro en el aplicativo de Servicio al Cliente para que las cuantifique.

EMPAS S.A. Continuará el proceso de capacitación a los funcionarios responsables de la atención al cliente como secretarías, técnicos administrativos, visitadores domiciliarios etc., en atención personalizada y telefónica, para el mejoramiento del servicio. y brindar al ciudadano una excelente atención.

Para fortalecer los puntos anteriormente mencionados, la Empresa presenta las siguientes actividades a desarrollar en la vigencia 2017:

Plan de Acción:

Componente 4: Atención al Ciudadano					
SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA	
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estrategico	1.1	Realizar reuniones para el análisis del desempeño del proceso, con el fin de identificar aspectos a ajustar y mejorar	Reuniones bimensuales	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	1.2	Estructuración del procedimiento de Atención al Cliente	Procedimiento, Instructivo o Manual Creado	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Abril de 2017
Subcomponente 2 Fortalecer los Canales de Atención	2.1	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información	publicaciones	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Durante el año 2017
	2.2	Diseñar e implementar indicadores de Gestión con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.	Indicadores Implementados	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Febrero de 2017
	2.3	Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web sobre los trámites y canales de atención al ciudadano	Campañas Informativas	Oficina de Prensa y Comunicaciones	Durante el año 2017
	2.4	Implementar Buzones de Sugerencias en los puntos de atención de Floridablanca y Girón	Buzones de Sugerencias	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones con el fin de fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano	3 Capacitaciones	Gestion Humana	Durante el año 2017
	3.2	Incluir en el Plan de Capacitaciones tematicas sobre servicio al cliente, atención telefonica, etc con el fin de mejorar las habilidades del personal			
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Responder las Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a EMPAS S.A. De acuerdo con los terminos de Ley	Respuestas a PQR	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	4.2	Realizar monitoreo y seguimiento a las PQR que ingresan a EMPAS S.A.	Seguimiento a PQR	Subgerencia Comercial y Tarifaria	
	4.3	Implementar el procedimiento de Atención al cliente en todos los puntos de atención de la Empresa	Procedimiento Implementado	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Mayo de 2017
	4.4	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR	Indicadores actualizados	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
	4.5	Realizar jornadas de actualización a los funcionarios y/o Contratistas de Servicio al Cliente sobre la normatividad que regula la Atención al Ciudadano	2 Jornadas	Gestión humana	Durante el año 2017
	4.6	Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al ciudadano	Carta de Trato Digno al Ciudadano Ajustada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Mayo de 2017
	4.7	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2016	Indicadores Publicados	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Abril de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A.	Informe de NSU	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Noviembre de 2017
	5.2	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2017	15 Socializaciones con la comunidad	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017
	5.3	Participación en eventos de mercadeo	5 Eventos	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Durante el año 2017

4.5. ESTRATEGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Esta estrategia tiene como objeto el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P, en el proceso de implementación de la Ley de Transparencia y la estrategia nacional del Ministerio de las TIC “Gobierno en Línea”, tiene conformado del Comité de Gobierno en Línea y un plan de actividades enfocadas a mejorar la transparencia y el relacionamiento con los diferentes grupos de interés, haciendo un uso adecuado de la tecnología.

Para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, la Empresa adelantó la encuesta de diagnóstico en la cual se encontraron las brechas que ahora nos permiten identificar las acciones a realizarse para el 2017 y avanzar en su implementación.

Plan de Acción

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de la Estructura de EMPAS SA	Organigrama actualizado publicado	Subgerencia de Planeacion e Informatica	Febrero de 2017
	1.2	Divulgar Datos Abiertos	Un (1) conjunto o set de datos abiertos publicados en el año	Gestión Informática	Diciembre de 2017
	1.3	Publicar información sobre contratación pública	Informacion contratación actualizada	Gestión Jurídica	Durante el año 2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido	Atención de todas las solicitudes presentadas mes a mes en medios accesibles para el solicitante	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
			Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta según los criterios que clasifican al solicitante (Ley 1755 de 2015)	Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente	Durante el año 2017
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización de la información respecto al inventario de activos de Información y del esquema de publicación de la información.	Información actualizada	Subgerencia Comercial y Tarifaria Gestión Informática	Durante el año 2017
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles a grupos étnicos y en situación de discapacidad	Continuar con la adaptación de la pagina Institucional en el cumplimiento de directrices de accesibilidad y usabilidad definiendo formatos alternativos como videos etc.	Gestión Informática	Durante el año 2017
Subcomponente 5 Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Consolidar Informe de Solicitudes de Acceso a la Información Pública	Informe Consolidado y publicado en Web	Subgerencia Administrativa y financiera Correspondencia	Diciembre de 2017

4.6. INICIATIVAS ADICIONALES

Esta estrategia tiene como objeto aquellas iniciativas con las que cuenta el EMPAS S.A que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa pública de alcantarillado de Santander S.A E.S.P asume el código de Buen Gobierno Corporativo donde se incorporan las reglas o principios generales que deberán inspirar a quienes gobiernan a la sociedad y a aquellos que ejercen el control de la administración y, en particular, a los accionistas y miembros de la Junta Directiva de la Sociedad.

La gestión ética de las entidades públicas cobra vigilancia cada día por las implicaciones de la administración pública en los procesos sociales, la calidad de vida de la población y la consolidación de la democracia.

Con el fin de mejorar en la implementación de esta estrategia se tienen planeadas las siguientes actividades:

Plan de acción

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
SUB COMPONENTE /PROCESOS	ACTIVIDADES		META	RESPONSABLE	FECHA
Subcomponente 1 Iniciativas Adicionales	1.1	Revision y Actualización del Código de Buen Gobierno	Codigo de buen Gobierno Actualizado	Gestión Jurídica	Marzo de 2017
	1.2	Revision y Actualización del Manual de Supervisión e Interventoría de EMPAS S.A.	Manual actualizado	Gestión Jurídica	Enero de 2017
	1.3	Revision y Ajuste del Manual de Administración del Riesgo de EMPAS S.A.	Manual actualizado	Subgerencia de Planeación e Informática	Noviembre de 2017

Fuente: Cuadro Resumen Plan de Acción Anticorrupción 2017.

5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

En EMPAS S.A. La oficina de Control Interno es la responsable de hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año con cortes a:

- ✓ 30 de abril
- ✓ 31 de agosto
- ✓ 31 de diciembre

Y sus resultados se publicarán en la página web de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A

6. ANEXOS

- 6.1. Mapa de Riesgos de Corrupción 2017
- 6.2. Cuadro Resumen Planes de Acción Plan Anticorrupción 2017

6.3. Tabla 1. Control de cambios del PAAC 2017:

Fecha	Numeral Afectado	Descripción del Cambio	Responsable del Cambio	Aprobó el Cambio
23/01/2017	----	Emisión Inicial	Asesor Gerencia Planeación C&C	Gerente General

FIN DEL DOCUMENTO

Elaboró: Ludy Elena Alemán Castellanos
Luz Andrea Quiroga
Reviso: Adela Guerrero Contreras