

	EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER EMPAS S.A.					CODIGO:FOGM-12	
	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA APLICACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					AÑO	
						VERSION:03	
					Página 1 de 1		
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	Formulad o	Actividades realizadas			Responsable	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
		Enero	Abril	Agosto	Diciemb re		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Revisar y ajustar la Política de Administración del Riesgo de EMPAS S.A., Socializar la Política y lineamientos de Administración de Riesgos					Planeación Corporativa y Calidad	La política de administración del riesgo de EMPAS fue revisada y ajustada, mediante la actualización del manual de administración del riesgo MADE-01, el cual se encuentra en su versión 6; sin embargo, no se evidenció la socialización de la política ni de los lineamientos de administración de riesgos.
	Revisión de la Guía de gestión del riesgo de corrupción, Diseñar o actualizar nuevo mapa de riesgos de corrupción en cumplimiento al decreto 124 de 2016					Planeación Corporativa y Calidad	La "Guía para la Gestión del riesgo de corrupción", documento emitido por la Presidencia de la Republica de Colombia y basado en el Decreto 1081 de 2015, fue revisado y socializado en las diferentes dependencias de la institución, esta revisión fue clave para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 (en adelante PAAC 2017) y al mapa de riesgos anticorrupción 2017, el 31 de enero de 2017
	Revisión y aprobación de documento Mapa de Riesgos de Corrupción 2017					Comité de Control Interno	En el proceso de elaboración del mapa de riesgos anticorrupción 2017, participaron todas las dependencias de la entidad, el proceso fue coordinado por la dependencia de PLANEACIÓN CORPORATIVA la cual a través de comunicación interna sugiere si los riesgos identificados requieren de ajuste, además se solicitó establecer la probabilidad de impacto y las acciones de cada riesgo.
	Publicar en la página Web de la entidad, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017				X	Subgerencia de Planeación e informática, Oficina de Prensa y Comunicaciones	Como evidencia de su construcción se anexa correo electrónico entre la SUBGERENCIA COMERCIAL y PLANEACIÓN CORPORATIVA coordinando la identificación de los riesgos de SERVICIO AL CLIENTE, fecha del correo electrónico 12 de enero de 2017. La socialización del mapa de riesgos se realizó mediante correos electrónicos institucionales.
	Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. Sobre el Mapa de Riesgos de Corrupción					Subgerencia de Planeación e informática, Oficina de Prensa y Comunicaciones	

	<p>Realizar campaña preventiva sobre implicaciones disciplinarias por actos de corrupción</p>					Gestión Jurídica	El 19 de mayo 2017 se efectuó a campaña preventiva sobre "Código Único disciplinario: Deberes y prohibiciones de los servidores públicos", en la capacitación se convocó a todos los trabajadores oficiales y empleados públicos. Se sustenta con registro de asistencia.
	<p>Incluir dentro de la Inducción y Reinducción del personal de EMPAS S.A. el tema de Plan Anticorrupción</p>					Gestión Humana	La dependencia de GESTIÓN HUMANA incorporó dentro en su programa de inducción y reinducción, el plan anticorrupción y atención al ciudadano y el mapa de riesgos anticorrupción, mediante formato FOGH-35.
ESTRATEGIAS ANTI TRAMITES	<p>Reducción de tiempo de duración del tramite. Envío de respuesta y notificación vía email</p>			X		Subgerencia Comercial y Tarifaria, Gestión Informática	La dependencia de SERVICIO AL CLIENTE y SISTEMAS HAN REVISADO los procedimientos internos para la implantación de Notificación electrónica, la cual inicialmente estaba programada para implementarse en el mes de mayo 2017, sin embargo, debido a retrasos en la contratación del proveedor la implementación ha quedado pospuesta. se requiere que las dependencias de servicio al cliente, sistemas y de servicios generales trabajen de la mano para establecer una fecha de implantación la cual debe de ser antes de diciembre 31 de 2017.
	<p>Publicar en la pagina Web, Redes, Intranet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la entidad</p>					Oficina de Prensa y comunicaciones	La OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES mantiene actualizado la página WEB, la cual maneja como mínimo tres (3) noticias a la semana, además, las redes sociales realizan por lo menos una publicación diaria de información relevante a los usuarios y por medio del correo electrónico institucional la oficina de prensa y comunicaciones envía una vez a la semana el BOLETÍN COMUNICAMOS EMPAS. Se adjunta evidencia.
	<p>Mantener actualizada la página web en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y acceso a la información pública" y el cumplimiento normativo de Gobierno en Línea</p>					Gestión Informática	la página web de la institución se ha mantenido actualizada de acuerdo con las directrices de la ley de transparencia y acceso a la información pública, para gestionar las publicaciones el proceso GESTIÓN INFORMÁTICA, tiene dentro de sus documentado en su caracterización de proceso el formato solicitud de publicación página web, FOGI-05. Se adjunta evidencia, sin embargo, está PENDIENTE la auditoría a la implementación de la estrategia de gobierno en línea.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Publicar en la pagina Web los Informes de Gestión, Informes de Ejecución Presupuestal, Plan de Compras, etc.
Continuar con el programa EMPAS COMUNITARIO en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades
realizar y socializar el Cronograma de Rendición de Cuentas
Realizar audiencia Pública de rendición de Cuentas
Crear "Foro" en la página Web y socializarlo con la comunidad a través de los diferentes medios de comunicación donde el ciudadano le informe a la entidad sobre los temas de su interés para la Rendición
Convocar a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.

X

Subgerencia de Planeación e informática	La SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA publicó, a través de la dependencia de PLANEACIÓN CORPORATIVA en la página web institucional el informe de gestión 2016, así como también el plan de compras 2017, teniendo así los canales de comunicación actualizados, lo cual garantiza el control social en la entidad. Se adjunta evidencia.
Subgerencia Comercial y Tarifaria	Para establecer un dialogo de doble vía con la ciudadanía la empresa está implementando el programa EMPAS comunitario 2017, por medio de un contrato de prestación de servicios; el contrato se encuentra en ejecución y tiene un cronograma de trabajo de 20 actividades en los tres donde opera EMPAS SA
Subgerencia Comercial y Tarifaria	La rendición de Cuentas quedó programada para el 18 de octubre en Neo Mundo, el cronograma fue socializado en EMPAS S.A.
Subgerencia de Planeación e Informática Gerencia General	De acuerdo al cronograma está para el día 18 de Octubre 2017
Subgerencia de Planeación e Informática Gerencia General	De acuerdo al cronograma a partir de la segunda semana de septiembre 2017 se realizará el FORO en la página WEB y se socializará 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
Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones	De acuerdo al cronograma a partir de la segunda semana de septiembre 2017 se convocará a la ciudadanía a través de invitaciones, página Web y Redes a la Rendición de Cuentas de EMPAS S.A.

	<p>Capacitar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Sobre Rendición de Cuentas</p>				<p>Gestión Humana</p>	<p>La oficina de gestión humana se encuentra en la selección del tercero para Capacitar a los Servidores Públicos de EMPAS S.A. Sobre Rendición de Cuentas</p>
	<p>Informar a los Servidores sobre la Rendición de Cuentas</p>				<p>Subgerencia de Planeación e Informática Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>Actividad PENDIENTE</p>
<p>Realizar reuniones para el análisis del desempeño del proceso, con el fin de identificar aspectos a ajustar y mejorar</p>					<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>Actividad PENDIENTE</p>
<p>Estructuración del procedimiento de Atención al Cliente</p>					<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>Actividad PENDIENTE</p>
<p>Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web y accesibilidad de la información</p>					<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>	<p>La oficina de prensa y comunicaciones por medio de las redes sociales, ha realizado campañas informativas al ciudadano sobre la utilización de la página web y sobre trámites y canales de atención. En la página de Facebook® oficial de la empresa, se muestra la nueva información del PBX de la institución y la línea de emergencia, además de los horarios de atención. Adicionalmente se publicó en Youtube® un video sobre los trámites y servicios de la empresa frente a la nueva información de contacto de la institución.</p>
<p>Implementar Buzones de Sugerencias en los puntos de atención de Floridablanca y Girón</p>					<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>Los buzones de sugerencias en los puntos de atención de los municipios de Floridablanca y Girón han sido colocados, actualmente están en funcionamiento.</p>

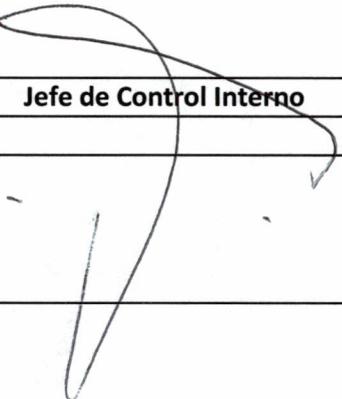
**MECANISMOS PARA
LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

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

X

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

	<p>Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR</p> <p>Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2016</p> <p>Revisar, ajustar y socializar la Carta de Trato Digno al ciudadano</p> <p>Desarrollar el programa EMPAS Comunitario para la vigencia 2017</p>				<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p> <p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p> <p>Servicio al cliente</p> <p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>La dependencia servicio al cliente cuenta con dos indicadores de gestión: índice de PQR y días promedio de respuesta. Ambos indicadores están codificados y se encuentran en el aplicativo web, ambos tienen una frecuencia de medición mensual y son alimentados, analizados y aceptados mes a mes. Se adjunta evidencia.</p> <p>Los indicadores para control social correspondientes al año 2016 están publicados en la página web institucional, en la sección transparencia, subsección indicadores, donde podrán ser consultados por la comunidad y contar con la realización de control social</p> <p>La Carta de Trato Digno está en la página WEB de la EMPRESA, Requiere Actualización</p> <p>Las veinte socializaciones con la comunidad a través del programa EMPAS comunitario y los eventos de participación de mercadeo, están programados para el segundo semestre de 2017</p>
<p>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</p>	<p>Publicación de la Estructura de EMPAS SA</p> <p>Publicar información sobre contratación pública</p> <p>Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido</p>			X	<p>Planeación Corporativa y Calidad</p> <p>Gestión Jurídica</p> <p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>El organigrama o estructura organizacional de la entidad, a cargo de la subgerencia de planeación e informática está actualizado y socializado en la página web, en el Manual de Calidad y en la intranet como formato DEPS-04 del 14 de junio de 2016. Se adjunta evidencia.</p> <p>La publicación de la información sobre contratación pública está dentro de los lineamientos de transparencia activa, obligando a que la información esté actualizada en la página web de la entidad y puede ser encontrada en la pestaña transparencia – contratación - histórico de contratación, en donde se aparecen los contratos de la vigencia 2017. Se adjunta evidencia.</p> <p>Para controlar los lineamientos de transparencia pasiva, EMPAS pone a disposición todos los requerimientos presentados por de los solicitantes en medios de fácil acceso, buzones de atención al cliente, cumplimiento los tiempos de respuesta según los criterios de la Ley 1755 de 2015, como se ve reflejado en los indicadores de la institución.</p>

	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles a grupos étnicos y en situación de discapacidad					Subgerencia Comercial y Tarifaria, Gestión Informática	La adaptación de la página institucional, para la divulgación de información de la empresa en formatos alternativos comprensibles para grupos étnicos y en situación de discapacidad, está parcialmente completada. En la página web de la empresa hay acceso a las redes sociales(YouTube ®), las cuales divulgan información comprensible a personas en situación de discapacidad gracias al sistema closed capitón.
INICIATIVAS ADICIONALES	Revisión y Actualización del Código de Buen Gobierno					Gestión Jurídica	La entidad revisó y actualizó el código de buen gobierno, el 06/06/2017, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en la pestaña transparencia-planes-otros planes.
	Revisión y Actualización del Manual de Supervisión e Interventoría de EMPAS S			X		Gestión Jurídica	Gestión jurídica revisó y actualizó el manual de supervisión e interventoría de EMPAS S.A. MAGCO-01-00, el 03/02/2017, el cual hace parte del nuevo proceso de apoyo gestión contractual.
OBSERVACIONES :							
Consolidación del documento:	Cargo: Profesional Control Interno						
	Nombre: CHRISTIAN JESÚS PIAMBA CEBALLOS						
							
	Firma :						
Seguimiento de la Estrategia:	Jefe de Control Interno						
	Nombre: LUIS FERNANDO PINEDA YAÑEZ						
							
	Firma :						