

	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	
ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO	Formulador	Actividades realizadas			Responsable	ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
			Enero	Abril	Agosto		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	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.
	Revisión y aprobación de documento Mapa de Riesgos de Corrupción 2017		X			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 liderado por la oficina de PLANEACIÓN CORPORATIVA la cual trabajó de la mano con las demás oficinas en la identificación de los riesgos, estableciendo la probabilidad, impacto, acciones e indicadores de cada riesgo. 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.
	Publicar en la página Web de la entidad, el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2017					Subgerencia de Planeación e informática, Oficina de Prensa y Comunicaciones	
	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	

	Incluir dentro de la Inducción y Reinducción del personal de EMPAS S.A. el tema de Plan Anticorrupción				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 ANTITRAMITES	Reduccion de tiempo de duración del tramite.Envío de respuesta y notificación vía email		X		Subgerencia Comercial y Tarifaria, Gestión Informatica	La dependencia de SERVICIO AL CLIENTE de la mano con el proceso GESTIÓN INFORMÁTICA están revisando los procedimientos internos para la implantación de PQR digital, la cual inicialmente estaba programada para salir a producción en el mes de mayo 2017, sin embargo, debido a la implementación de unas mejoras propuestas por SERVICIO AL CLIENTE la implementación ha quedado pospuesta. Es de resaltar que la notificación electrónica permite a cualquier persona natural o jurídica recibir y enviar vía mail o mensajes de textos notificaciones personales y administrativas, con validez jurídica y probatoria.
RENDICION DE CUENTAS	Publicar en la pagina Web, Redes, Intrenet y Correo Institucional, Información sobre la gestión de la entidad				Oficina de Prensa y comunicaciones	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; en ese orden de ideas EMPAS S.A. a través de 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.
	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		X		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.

	<p>Publicar en la pagina Web los Informes de Gestión, Informes de Ejecución Presupuestal, Plan de Compras, etc</p>				<p>Subgerencia de Planeación e informatica</p>	<p>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.</p>
	<p>Continuar con el programa EMPAS COMUNITARIO en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades</p>				<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>Para establecer un dialogo de doble vía con la ciudadanía la empresa implementará el programa EMPAS comunitario 2016, por medio de un contrato de prestación de servicios; el contrato se encuentra en estado de perfeccionamiento y a la fecha cuenta con aprobación de la necesidad contractual. Se adjunta evidencia.</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>La subgerencia comercial y tarifaria tiene en estado pendiente las reuniones bimensuales para el análisis del desempeño de los procesos, cuyo objetivo es el de identificar aspectos por mejorar.</p>
	<p>Estructuración del procedimiento de Atención al Cliente</p>				<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>El procedimiento de Peticiones Quejas y Recursos del proceso gestión comercial PRGC-05 versión 2, no se ha actualizado desde el 20/08/2015.</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>Diseñar e implementar indicadores de Gestión con el fin de medir percepción y eficacia de los canales de atención.</p>				<p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p>	<p>Para fortalecer los canales de atención al usuario, la subgerencia comercial y tarifaria implementará para el segundo semestre de 2017 un indicador de gestión con el fin de medir la precepción y la eficacia de los dichos canales.</p>

MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar Buzones de Sugerencias en los puntos de atención de Floridablanca y Girón	X	Subgerencia Comercial y Tarifaria	Los buzones de sugerencias en los puntos de atención de los municipios de Floridablanca y Girón no se han colocados, actualmente se está trabajando con la dependencia de servicios generales para su instalación durante el segundo semestre de 2017.
	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		Gestión Humana	La dependencia de gestión humana, dentro de su plan de formación y capacitación 2017, tiene programadas para el segundo semestre de 2017 las capacitaciones para fortalecer las competencias del personal de atención al ciudadano y sobre servicio al cliente, atención telefónica en aras de mejorar las habilidades del personal. Se adjunta evidencia.
	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		Subgerencia Comercial y Tarifaria	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.
	Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR		Subgerencia Comercial y Tarifaria	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.
	Publicar en WEB los Indicadores de Control Social del 2016		Subgerencia Comercial y Tarifaria	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
	Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2017		Subgerencia Comercial y Tarifaria	Las quince 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 una vez ya esté perfeccionado el contrato de EMPAS comunitario. Se adjunta evidencia.

MECANISMOS PARA LA TRANSPERENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Publicación de la Estructura de EMPAS SA		X			Planeación Corporativa y Calidad	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.
	Publicar información sobre contratación pública					Gestión Jurídica	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.
	Mantener la atención de solicitudes acorde al proceso definido					Subgerencia Comercial y Tarifaria	Para controlar los lineamientos de transparencia pasiva, EMPAS pone a disposición todos los requerimientos presentados por de los solicitantes en medios de fácil acceso, cumplimiento los tiempos de respuesta según los criterios de la Ley 1755 de 2015.
	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, las cuales divulgan información comprensible a personas en situación de discapacidad gracias al sistema closed caption.
INICIATIVAS ADICIONALES	Revision y Actualización del Código de Buen Gobierno		X			Gestión Jurídica	Mediante Acuerdo de Asamblea No. 62 de 3 de octubre de 2016, la entidad revisó y actualizó el código de buen gobierno, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad en la pestaña transparencia-planes-otros planes.
	Revision y Actualización del Manual de Supervisión e Interventoria de EMPAS S					Gestión Jurídica	Gestión jurídica revisó y actualizó el manual de supervisión e interventoría de EMPAS S.A. MAGCO-01-00, el cual hace parte del nuevo proceso de apoyo gestión contractual.
OBSERVACIONES :							
Consolidación del documento:	Cargo: Profesional Control Interno						
	Nombre:						
	Firma :						

Seguimiento de la Estrategia:	Jefe de Control Interno
	Nombre:
	Firma :