



2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL | 4 |
| 2.1 Misión | 5 |
| 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 | 7 |
| 2.6 Política De Administración Del Riesgo | 7 |
| 3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8 |
| 3.1 Objetivo General | 8 |
| 3.2 Objetivos Específicos | 8 |
| 3.3 Alcance | 9 |
| 3.4 Marco Legal | 9 |
| 3.5 Responsabilidades | 11 |
| 3.6 Presupuesto | 11 |
| 3.7 Metodología | 11 |
| 3.8 Publicación | 12 |
| 3.9 Monitoreo | 12 |
| 3.10 Seguimiento | 13 |
| 4. COMPONENTES | 13 |
| 4.1 Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 14 |
| 4.2 Componente 2: Racionalización de trámites | 15 |
| 4.3 Componente 3: Rendición de Cuentas | 16 |
| 4.4 Componente 4: Mejoras en la Atención al Ciudadano | 18 |
| 4.5 Componente 5: Transparencia y acceso a la información | 20 |
| 4.6 Iniciativas Adicionales | 21 |
| 5. Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 | |

INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander E.S.P – EMPAS S.A., este 2023 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, las Entidades elaborarán y publicarán el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción.

En este plan se establecen las acciones de la empresa con las cuales se busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad. En esta vigencia 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.

Este plan está integrado por seis (6) componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Siguiendo las sugerencias metodológicas de la guía, “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 - 2015” se incluyó el componente de “Iniciativas Adicionales” Sus componentes son:

- Gestión del Riesgo de Corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- Iniciativas adicionales

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; tiene por objeto social la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y gas natural, el tratamiento de aguas residuales y la realización de todos los actos y operaciones relacionadas

con las actividades complementarias de los servicios públicos domiciliarios, incluyendo la asesoría técnica, jurídica, administrativa y operativa a cualquier sujeto de derecho público o privado en la materia. Los socios fundadores son: La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga- CDMB, los municipios de Matanza, Surata y Vetas, la Empresa de Servicios Públicos de Lebrija y la Empresa Pública de Málaga.

Es una entidad certificada en la norma NTC ISO 9001: 2015 , cuenta con 4 Macro Procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Medición análisis y mejora, y 17 procesos como se muestra en la gráfica No.2., durante los últimos dos años se crearon 3 procesos: el Proceso de Tratamiento Integral de aguas y residuos que pertenece al Macro Proceso Misional y los procesos de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), y Gestión contractual, que pertenecen al Macro Proceso de Apoyo, adicionalmente se reestructuró el proceso de Adquisición de bienes y servicios direccionando algunas actividades al proceso de gestión administrativa y otras al proceso de gestión contractual.

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

La recepción de peticiones, quejas, reclamos se hace a través de los siguientes canales: a) Sede Administrativa - Área de servicio al cliente: Bucaramanga Calle 24 # 23-68 Barrio Alarcón, Floridablanca Carrera 36 # 197-130 Centro Comercial Paragüitas Local A-30, y Girón Carrera 25 # 29-51 Centro. b) Página web www.empas.gov.co link PQR y el correo electrónico: contactenos@empas.gov.co. c) Línea telefónica 607 – 6059370 Ext. Bucaramanga 133 y 113, Ext. Girón 246 y Ext. Floridablanca 247, y la línea de emergencia: 3006010042.

En EMPAS SA E.S.P, se han establecidos objetivos enfocados hacia la excelencia, utilizando los recursos necesarios para el logro de sus metas, con los valores de eficiencia social y económica, cultura de servicio al cliente, mayor participación de la comunidad y la mejor calidad en la prestación del servicio, para garantizar el crecimiento de la Empresa que es líder en el sector y su permanencia en el tiempo.

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

Grafica No. 1



Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos a cualquier otra condición.

Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

Justicia

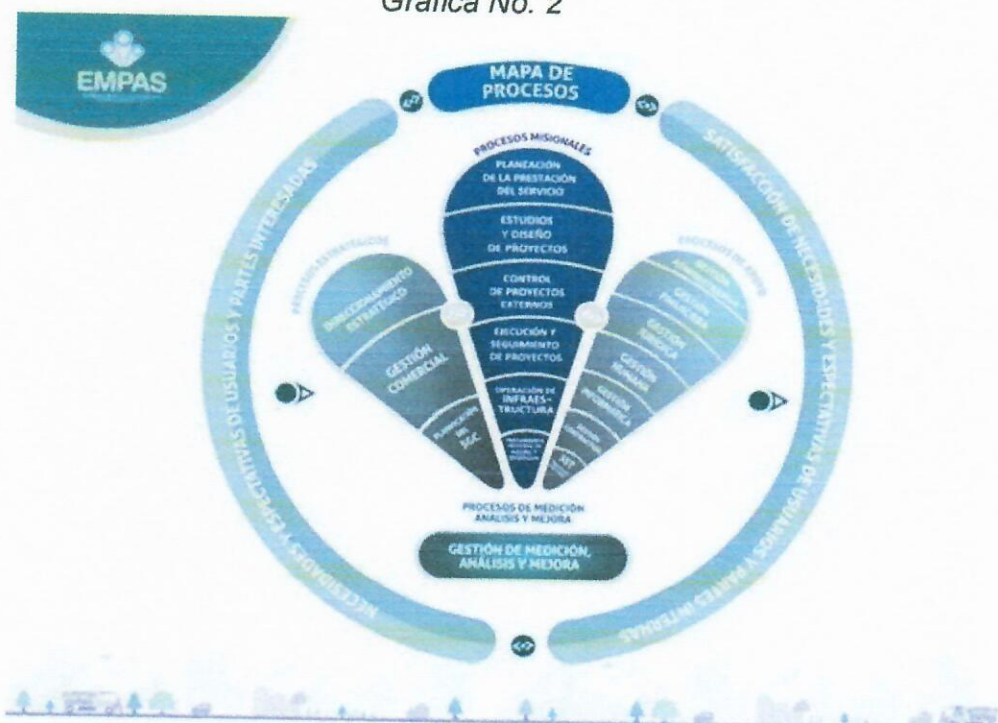
Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Servicio

Estoy siempre dispuesto a satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, de manera amable y oportuna.

2.4 MAPA DE PROCESOS

Grafica No. 2



2.5 POLÍTICA 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.

La política del sistema se cumple a través de los siguientes objetivos de calidad:

Grafica No. 3



3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

3.1 OBJETIVO GENERAL:

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, orientada a la disminución de los riesgos de corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano en 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 2023 respecto a este componente.

- Promover el control social por medio de los ejercicios de rendición de cuentas, fortaleciendo el derecho a la información pública.
- 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 2023, es aplicable a todos los procesos de EMPAS S.A.

3.4 MARCO LEGAL

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.

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). |
| 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 definido para la vigencia 2023.

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 y actualización del mapa de los riesgos de corrupción identificados en cada área previamente por medio de solicitudes formales con el fin de establecer las actividades de cada componente para el año 2023, a partir de lo cual se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se pueden presentar en EMPAS.

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) de la vigencia 2021, los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 presentados por la oficina de Control Interno.

Formulación y construcción participativa:

En el mes de diciembre de 2022, EMPAS S.A. empieza construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, con la revisión de los riesgos de corrupción identificados en cada área por medio de solicitudes a las áreas de la empresa para la revisión y actualización de los riesgos de corrupción de sus procesos.

Se establecieron las actividades y de cada componente que conformaran el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023, sus fechas de cumplimiento y responsables de cada actividad.

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 se continúa con la participación de los grupos de interés, ciudadanía, entidades públicas y privadas por medio de la consulta a la ciudadanía, entidades públicas y privada a través de (Web, Intranet, Redes Sociales, Correo electrónico) brindando así espacios de participación necesarios para el correcto fortalecimiento del Plan en la vigencia 2023.



Empas SA Esp · 1 día ·

Ayúdanos a construir nuestro Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, participar es muy fácil ingresa a <https://aootar.link/Wzc7U2> y coméntanos las propuestas de que consideres pertinente incluirlas



Lo invitamos a participar en la encuesta para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023, dando clic en el siguiente botón.

[Encuesta de Participación](#)

3.8 PUBLICACIÓN

La Subgerencia de Planeación e Informática, con el apoyo brindado por la Oficina Asesora de Comunicaciones, publicará por los medios de comunicación con que cuenta la Empresa el presente plan para la vigencia 2023.

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, con el fin de avanzar en el cumplimiento del plan y la participación de las partes interesadas.

3.10 SEGUIMIENTO

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, 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 de 2023.

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 2023

|  | Componente 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | | | | |
|---|--|--|---|---|--|
| | SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META | RESPONSABLE | FECHA |
| Subcomponente 1. Política de administración de riesgos. | 1.1 | Socialización de la política de administración de riesgos MADE-01, según la guía para la administración de riesgo y diseño de controles en entidades públicas versión 5, 2020, emitida por el Departamento administrativo de la función pública (DAFP) | Socialización de la política de administración de riesgos MADE-01 | Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad | Enero 2023 |
| | 2.1 | Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción FODE-12, | Correo enviado a los diferentes procesos | Todos los Procesos | Enero de 2023 |
| Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.2 | Consolidar nuevo mapa de riesgos para la vigencia 2023 de EMPAS S.A. | Mapa de Riesgos Actualizado. | Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad | Enero de 2023 |
| | 2.3 | Revisión y aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2023. | Documento aprobado. | Comité Institucional de control Interno | Enero de 2023 |
| Subcomponente 3 Consulta y Divulgación | 3.1 | Publicar en la página web de EMPAS, el Plan de Anticorrupción con todos sus componentes vigencia 2023. | Plan Publicado. | Subgerencia de Planeación e Informática Planeación Corporativa y Calidad | Enero de 2023 |
| | 3.2 | Sensibilizar a funcionarios y Colaboradores de EMPAS S.A. el Plan de Anticorrupción | Correo electrónico Jornadas de Inducción y/o Reinducción | | Febrero de 2023 y Cuando se programen las Jornadas |
| Subcomponente 4 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 de que se requieran. | seguimiento al mapa de corrupción. | Líderes de Procesos Asesores de Gerencia | Permanentemente |
| Subcomponente 5 Seguimiento | 5.1 | Realizar el seguimiento al plan, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada | Informes de Seguimiento. | Oficina de Control Interno | Cortes: 30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023 |




| SUBCOMPONENTE | | ACTIVIDADES | META | RESPONSABLE | FECHA |
|--|-----|---|---|--|------------------------------|
| 1. Actividades para la racionalización de trámites | 1.1 | <p>Revisión y mejoras en las actividades de:</p> <p>Recepción de la documentación de acuerdo al concepto Jurídico fundamentos Legales de los requisitos y documentos para el trámite de costos directos de conexión del 6 de julio del 2022.</p> <p>Revisión de la documentación con la disponibilidad otorgada</p> <p>Revisión de la disponibilidad otorgada con la facturación realizada.</p> | <p>Acta: Revisión y seguimiento a compromisos de mejoras de los trámites</p> <p>Minimizar en un 10% la documentación solicitada para el trámite</p> | <p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p> <p>(Servicio al cliente, Gestión Comercial) y área de Proyectos Externos.</p> | Enero a Febrero de 2023 |
| | 1.2 | <p>Elaboración y desarrollo de requerimientos en el sistema de información de acuerdo a las mejoras propuestas en el trámite de costos directos de Conexión</p> | <p>Requerimiento</p> <p>Acta de requerimiento</p> <p>Seguimiento y ejecución al desarrollo de la mejora</p> | | Marzo de 2023 |
| | 1.3 | <p>Socialización de las mejoras de control en el sistema de información para la optimización en los tiempos de atención y respuesta.</p> | <p>Acta</p> | <p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p> <p>Servicio al cliente, Gestión Comercial) y área de Proyectos Externos.</p> | Marzo a abril del 2023 |
| | 1.4 | <p>Divulgación del trámite de costos directos de conexión</p> | <p>Publicidad en redes sociales</p> | <p>Subgerencia Comercial y Tarifaria</p> <p>Comunicaciones</p> | Febrero a diciembre del 2023 |

| SITUACIÓN ACTUAL | MEJORA PARA IMPLEMENTAR | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD | TIPO | ACCIÓN |
|---|---|--|-----------------------|--|
| <p>En el 2022 la facturación más representativa de servicios propios fue costos directos de conexión con un crecimiento del 117% con relación al año 2021, por tal motivo se pretende optimizar el tiempo de respuesta y la eficiencia de la solicitud, la aprobación y facturación del trámite en mención.</p> | <p>Optimización de herramientas en el sistema de información para minimizar los tiempos de respuesta y cero errores en la solicitud, aprobación y facturación del trámite, costos directos de conexión.</p> | <p>eficiencia en la disminución en el tiempo de respuesta y cero errores en el trámite.</p> <p># de disponibilidades otorgadas en el mes sin errores/ # total de disponibilidades en el mes</p> <p>Meta: 90%</p> | <p>Administrativo</p> | <p>Desarrollo de herramientas en el sistema de información</p> |



|  | Componente 3: Rendición de Cuentas | | | | |
|--|---|--|--|--|---------------------|
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META | RESPONSABLE | FECHA |
| Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Publicar en la página Web el Informe de Gestión de la vigencia 2022 de la Entidad | Informe Publicado en la WEB | Subgerencia de Planeación e informática | Marzo de 2023 |
| | 1.2 | Realizar el video del informe de la gestión 2022. | Video ajustado | Oficina Asesora de Comunicaciones | Mayo de 2023 |
| | 1.3 | Desarrollo del programa "Empas Comunitario" en donde se tiene acceso directo a las comunidades y sus necesidades | Ejecución del programa en la vigencia 2023 | Subgerencia Comercial y Tarifaria- Servicio al cliente | Durante el año 2023 |



|  | | Componente 4 | | | |
|---|-------------|--|--|---|---------------------|
| | | Atención al Ciudadano | | | |
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META | RESPONSABLE | FECHA | |
| Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano | 1.1 | Establecer el plan de acción según los resultados del FURAG para la política de servicio al ciudadano. | Plan de acción radicado en la Oficina de Control Interno | Subgerencia Comercialy Tarifaria Servicio al Cliente | Julio de 2023 |
| | 1.2 | Ejecutar actividades establecidas en el Plan de Acción de la política de servicio al ciudadano. | Cumplimiento de actividades según fechas de ejecución | | Durante el año 2023 |
| | 1.3 | Atender oportunamente las PQR que se presenten durante la vigencia dentro de los tiempos establecidos en indicadores | Atender todas las PQR dentro del tiempo establecido | | Durante el año 2023 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano | 2.1 | Capacitar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos para el fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano. | Registro de Asistencia a capacitaciones | Subgerencia Administrativa y Financiera Gestión Humana | Durante el año 2023 |
| | 2.2 | Capacitar a los servidores públicos vinculados a EMPAS S.A el portafolio de trámites y servicios y las estrategias de servicio al ciudadano. | Registro de Asistencia de Inducción o reintroducción | Subgerencia Comercialy Tarifaria- Servicio al cliente | Durante el año 2023 |
| Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos | 3.1 | Mantener actualizada la información sobre los procedimientos para los trámites y servicios de la entidad. | Actualización permanente (según necesidad) | Subgerencia Comercialy Tarifaria- Servicio al cliente | Durante el año 2023 |
| | 3.2 | Revisar y actualizar las Preguntas frecuentes disponibles en el espacio de Atención al Ciudadano de la página web. | Acta de reunión de revisión y/o actualización | | Durante el año 2023 |
| | 3.3 | Realizar Campañas Informativas al ciudadano por redes sociales sobre la utilización de la página Web, accesibilidad de la información trámites y canales de atención al ciudadano. | Publicaciones | Oficina Asesora de Comunicaciones | Durante el año 2023 |
| | 3.4 | Formulación de la política de atención al ciudadano | Socialización de la política | Subgerencia Comercial y Tarifaria- Servicio al cliente | Noviembre de 2023 |
| | 3.5 | Evaluar la percepción y eficacia de los canales de atención. | Informe de resultados | Subgerencia Comercial y Tarifaria- servicio al cliente | Durante el año 2023 |
| | 3.6 | Realizar campañas para fortalecer el uso del Buzón de Sugerencias en el área de servicio al Cliente de Bucaramanga y en los puntos de atención Floridablanca y Girón. | Campaña | Subgerencia Comercial y Tarifaria Servicio Al Cliente Oficina de comunicaciones | Durante el año 2023 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META | RESPONSABLE | FECHA | |
|---|-------------|--|---|--|--------------------------------------|
| Subcomponente 4 Conocimiento al servicio del ciudadano | 4.1 | 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 2023 |
| | 4.2 | Diligenciamiento mensual de indicadores sobre PQR. | Informes mensuales. | | Durante el año 2023 |
| | 4.3 | 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 2023 |
| | 4.4 | 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 2023 |
| | 4.5 | Socializar todo lo relacionado al cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data). | Información documentada | Subgerencia de Planeación e Informática | Durante la vigencia 2023 |
| | 4.6 | Publicar en la WEB los Indicadores de Control Social del 2022. | Publicar Informe | Subgerencia Comercial y Tarifaria | Junio de 2023 |
| | 4.7 | Implementación de la política de lenguaje claro | Socialización de la política | Subgerencia Comercial y Tarifaria- servicio al cliente | Noviembre de 2023 |
| Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana | 5.1 | Medir la Satisfacción y Percepción de los usuarios de EMPAS S.A. | Informe de NSU (Anual) | Subgerencia Comercial y Tarifaria- servicio al cliente | Diciembre de 2023 |
| | 5.2 | Invitación a nuestros usuarios para el uso de la encuesta permanente sobre la satisfacción de Usuarios | Página web Redes Sociales | | Durante el año 2023 |
| | 5.3 | Revisión y actualización de la carta del trato digno | Correos y/o intranet, Cartelera | | Mayo de 2023 |
| | 5.4 | Desarrollar el programa Empas Comunitario para la vigencia 2023. | socializaciones con la comunidad. | | Durante la vigencia 2023. |
| | 5.5 | 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. | | Oficina de asesora de comunicaciones |



|  Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información | | | | | |
|---|-------------|---|---|---|---------------------|
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META | RESPONSABLE | FECHA |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Estructurar la estrategia de comunicaciones de la Entidad. | Plan de medios 2023. | Oficina Asesora de Comunicaciones | Durante el año 2023 |
| | 1.2 | Dar seguimiento a la Política editorial y de actualización de la página web DEGI-01 en cuanto a los requerimientos del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública-ITA. | Política DEGI-01 ajustada | Subgerencia de Planeación e Informática | Durante el año 2023 |
| | 1.3 | 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. | Gestión Informática | Durante el año 2023 |
| | 1.4 | Actualizar el directorio de servidores públicos, conforme a lo establecido en la ley 1712 de 2014. | Directorio de servidores públicos actualizado | Gestión Informática | Durante el año 2023 |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia pasiva | 2.1 | Implementar y divulgar estrategias institucionales de prevención de la corrupción y promoción de la transparencia. | Estrategias ejecutadas o piezas de divulgación socializadas | Gestión Informática | Durante el año 2023 |
| | 2.2 | Mantener la atención de solicitudes de las partes interesadas acorde al proceso y procedimientos definidos dando cumplimiento a lo establecido por la (Ley 1755 de 2015) | 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 2023 |
| Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Revisión y actualización del registro de activos de información institucional. | Actualización del Registro de activos de información | Gestión Informática Gestión administrativa | Diciembre de 2023 |
| | 3.2 | Revisar, actualizar y publicar el índice de información clasificada y reservada. | Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado. | Subgerencia Administrativa Y financiera Secretaria General | Durante el 2023 |



| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META | RESPONSABLE | FECHA |
|--|--|--|--|---------------------|
| Subcomponente 4 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 2023 |
| | 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 | Publicación de dos (2) Piezas comunicativas que incluyan subtítulos y/o lenguaje de señas | Oficina Asesora de Comunicaciones | Durante el año 2023 |
| | 4.3 Sensibilizar a los funcionarios respecto de la ley de transparencia y acceso a la información pública LEY 1712 DE 2014 | Correos electrónicos | Gestión Informática | Durante el año 2023 |
| Subcomponente 5 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 2023 |
| | 5.2 Seguimiento a la política editorial | Cumplimiento de ítems que aplica a publicar | Gestión Informática | Durante el año 2023 |
| | 5.3 Monitoreo al acceso a la información Pública. | A través del contador de visita | Gestión Informática | Durante el año 2023 |



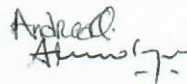
| EMPAS | | Componente 6 Iniciativas Adicionales | | | |
|----------------------------------|-------------|--|-----------------------------|---|---------------------|
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META | RESPONSABLE | FECHA |
| Subcomponente 1 Transparencia | 1.1 | Diseño e instalación de carteles de promoción del correo de denuncia por posibles actos de corrupción. | Jornadas sensibilización de | Oficina Asesora de Control Interno | Durante el año 2023 |
| Subcomponente 2 Integridad | 2.1 | Ejecución del plan de acción de la política de integridad según los resultados del informe del FURAG | Plan de acción | Subgerencia Administrativa Y financiera | Durante el año 2023 |
| | 2.2 | Socialización del código de Integridad a todos los servidores públicos y grupos de interés. | Registro de Socializaciones | Gestión Humana | Durante el 2023 |
| | 2.3 | Seguimiento al plan de acción de la política de integridad según resultados FURAG | Informe de seguimiento | Oficina Asesora de Control Interno | Durante el 2023 |
| | 2.4 | Realizar la publicación de tips disciplinarios en la intranet. | Tips publicados | Jefe de oficina asuntos disciplinarios | Durante el año 2023 |
| Subcomponente 3 Participación | 3.1 | Divulgación de la herramienta creada en la página web para que los grupos de interés puedan presentar posibles denuncias | Publicaciones | Oficina asesora de comunicaciones | Durante el 2023 |


LUDY ELENA ALEMÁN CASTELLANOS
 Gerente Suplente
 Original Firmado

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS |
|------------|---|
| 27/01/2023 | Emisión inicial 2023 Aprobada en Comité de Control Interno según acta No. 01 del 27/01/2023 |
| | |

Elaboró: Luz Andrea Quiroga – Profesional Planeación Corporativa y Calidad
 Revisó: Álvaro Enrique Galvis Jerez - Subgerente de Planeación e informática


 Luz Andrea Quiroga