	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-OD-01
		Versión: 06
		Página 1 de 25

**PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**

**EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA  
EMAB S.A. E.S.P**

**JOSE MANUEL BARRERA ARIAS  
Gerente**

## INTRODUCCIÓN

El plan estratégico anticorrupción y de atención al ciudadano, instituido en la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, corresponde a un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y es complementario del proceso de gestión estratégico de la entidad y se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de los procesos tanto estratégicos como misionales y de apoyo en el desarrollo del objeto social de la empresa.

Mediante este documento la Gerencia de la Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, convalida el compromiso de dar cumplimiento a los componentes que establece el plan estratégico anticorrupción y de atención al ciudadano, así como de instituir una gestión transparente y las políticas de administración de riesgos anticorrupción, lo mismo que mejorar la atención al ciudadano para optimizar el desarrollo económico y social de la empresa.

## FUNDAMENTOS LEGALES

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de julio 24 de 2000 (Por la cual se expide el Código Penal).
- Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de julio 12 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 1712 de marzo 6 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones).
- Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).

- Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI))
- Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones).
- Decreto 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Título 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional).
- Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión).
- Decreto 124 de 2017 (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”).

## **ELEMENTOS ESTRATEGICOS EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA**

### **NUESTRO NEGOCIO**

Prestar de manera eficaz, eficiente y efectiva el servicio público domiciliario de aseo (barrido, recolección y transporte, disposición final y tratamiento de residuos sólidos) minimizando el impacto ambiental y afectación a la comunidad.

### **MISIÓN**

Aseguramos la prestación de servicios domiciliarios de aseo (barrido, recolección y transporte, disposición final y tratamiento de residuos) de manera eficiente y oportuna. Trabajamos con pasión, transparencia y eficacia para contribuir al embellecimiento de la ciudad, al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y la sostenibilidad ambiental.

### **VISIÓN**

Para el 2021, seremos una empresa referente a nivel nacional por ofrecer calidad en el servicio, destacada por lograr altos niveles de innovación, tecnológicamente avanzada y ofreciendo valor al medio ambiente. Seremos económicamente sostenibles, bajo procesos eficientes y promoviendo la cultura ambiental en la ciudad.

### **POLÍTICA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, mediante la prestación de un servicio público domiciliario de aseo de manera eficaz, eficiente y efectivo apoyados en nuestro talento humano competente e idóneo en el desarrollo de sus funciones, con una adecuada infraestructura y tecnología que garanticen el cumplimiento de la normatividad legal, reglamentaria y filosofía institucional al igual que el mejoramiento continuo en todos nuestros procesos para generar compromiso social, minimizando la afectación a las condiciones del entorno y la comunidad.

## OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Mejorar continuamente el nivel de satisfacción de los usuarios por nuestros servicios, buscando la oportuna atención y respuesta a sus necesidades.
- Fortalecer la competencia e idoneidad del personal que labora en la Empresa de Aseo De Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, la mejora de la infraestructura y tecnología para lograr el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y la empresa.
- Desarrollar alternativas de ampliación de cobertura que permitan satisfacer la demanda de la población actual y futura de nuestros clientes, mediante la prestación eficaz del servicio público de aseo domiciliario y el cumplimiento de los requisitos de ley.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos generando mejoramiento continuo en los mismos.
- Implementar planes y programas efectivos que contribuyan a la conservación y preservación del medio ambiente que fortalezcan la educación ciudadana y el compromiso social.

## **1. OBJETIVO GENERAL**

Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información de manera transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la empresa y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la gestión y generando un proceso de aprendizaje institucional, orientado a las mejores prácticas para la prestación del servicio que se presta a la ciudadanía, en coherencia con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

## **2. ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos de la Empresa de Aseo de Bucaramanga S.A. E.S.P.

## **3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

### **COMPONENTE UNO: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**

Este componente establece las acciones para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción en la Empresa de Aseo de Bucaramanga, identificados acorde a las acciones desarrolladas en los procedimientos, por cada uno de los procesos de la entidad, teniendo en cuenta los siguientes considerandos:

- a. 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.
- b. La Empresa de Aseo de Bucaramanga realiza la administración integral del riesgo a través del procedimiento LP-PR-01 Acciones para abordar riesgos.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga elaboró el Mapa de riesgos de corrupción y mapa de acciones para abordar riesgos por procesos de acuerdo con los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública de Septiembre de 2011, Guía gerencial para la elaboración de mapas de riesgos de Corrupción del DAFP - y lo establecido en los lineamientos de la

NTC ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009; dichos elementos se encuentran relacionados como insumo en el procedimiento de LP-PR-01 Acciones para abordar riesgos, documento que brinda los lineamientos y las políticas de operación para realizar la administración de los riesgos potenciales con el fin de prevenir, mitigar sus impactos o eliminar las causas que limiten el logro de los objetivos institucionales, de los procesos y que puedan afectar la satisfacción de los clientes o usuarios o afectar la salud y seguridad en el trabajo.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreado por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento al proceso de identificación de los riesgos institucionales y con base en ellos realizar recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora con los responsables de los procesos. Igualmente, la Oficina de Control Interno deberá hacer seguimiento a la evolución de los riesgos y al cumplimiento de las acciones propuestas, con el fin de verificar su cumplimiento y proponer mejoras.

Una vez realizada la evaluación del procedimiento LP-PR-01 Acciones para abordar riesgos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción, se homologa el componente para este Plan, siendo parte integral del mismo el mapa de riesgos de la Entidad.

## **POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

La política de administración del riesgo fue actualizada teniendo en cuenta lo establecido de la norma MECI1000:2014 y dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento LP-PR-01 Acciones para abordar riesgos del Sistema Integrado de Gestión de la EMAB S.A. E.S.P.

“La Empresa de Aseo de Bucaramanga, implementa como Política la Administración de los Riesgos para garantizar una gestión eficaz bajo la responsabilidad de los directivos que participan en cada proceso. Los cuales evaluarán y actualizarán, por lo menos una vez al año, los eventos externos e internos que pueden afectar o impedir el cumplimiento de sus objetivos estratégicos o de los procesos y garantizaran la realización de acciones eficaces y efectivas en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica para asegurar la entidad y mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización de dichos riesgos.



Las políticas a nivel de riesgo están identificadas y contenidas en el plan de manejo de riesgos así como las estrategias a desarrollar a largo, mediano y corto plazo y los riesgos que podrían afectar la prestación del servicio y el logro de los objetivos de la entidad, lo que permite identificar, hacer seguimiento y retroalimentar los riesgos identificados con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para adelantar el proceso de administración de los riesgos institucionales la EMAB, tomará como metodología la emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública”.

## **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

La Empresa de Aseo de Bucaramanga ha venido consolidando anualmente el mapa de riesgos institucional, A continuación se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivos controles existentes y las acciones preventivas formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad. Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2018, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

Módulo: Control de planeación      Componente: Administración del riesgo      Elemento: Políticas de administración de riesgo      Responsable: Líder de cada proceso  
 Objetivo: Velar por que la transparencia prevalezca en todas las actuaciones de los empleados y en todos los niveles de la Empresa

RIESGO	CALIFICACIÓN		EVALUACIÓN DE RIESGOS	CONTROLES	NUEVA CALIFICACIÓN		NUEVA EVALUACIÓN	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
	Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
Possible parcialidad al aforar un usuario para cuantificar la tarifa	3	4	Zona de riesgo alta	Software donde se lleva la base de datos de los usuarios	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Elaborar procedimiento, revisiones y/o auditorías	Lider proceso gestion comercial	Procedimiento
Possible parcialidad en el proceso de descuentos	3	4	Zona de riesgo alta	Software donde se lleva la base de datos de los usuarios y planillas	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Auditorías y/o revisiones por el responsable del proceso a las planillas de ajustes o descuentos y garantizar la facturación y procesos de novedades en el software de la entidad	Lider proceso gestion comercial	Auditorías y/o revisiones
Possible cobro por la recolección de los residuos solidos de manera informal	3	4	Zona de riesgo alta	Controles del proceso, por parte del supervisor	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Realizar llamados de atención, imponer sanciones, realizar seguimientos y socialización de los principios y valores del código de ética	Lider proceso recolección y transporte	Numero de llamados de atención, sanciones, seguimientos y socializaciones
posible perdida de repuestos lubricantes y combustibles	3	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Auditorías por el responsable del proceso al procedimiento y los registros y socialización de los principios y valores del Código Ética	Lider proceso recolección y transporte	Auditorías
Possible vulnerabilidad o parcialidad en el proceso de pasaje de vehículos recolectores de basura	3	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Auditorías por el responsable del proceso al procedimiento y los registros y socialización de los principios y valores del Código Ética	Lider proceso de disposición final	Numero de auditorías y capacitaciones
Possible manipulación del sistema por parte del empleado que genera la factura de los monedas	3	4	Zona de riesgo alta	Software donde se lleva la base de datos de los usuarios	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Auditorías por el responsable del proceso a las planillas de ajustes o descuentos	Lider proceso gestion comercial	Auditorías
Estudios previos superficiales	3	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Procedimiento	Lideres de procesos	Auditorías
Posibles pagos diferentes de los valores establecidos	3	4	Zona de riesgo moderada	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Procedimiento	Lider proceso gestion juridica	Auditorías
Designación de supervisiones que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función	3	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Procedimiento	Lider proceso gestion juridica	Auditorías
Possible perdida de la información computacional procesada al interior de la empresa, en los cambios del personal	3	4	Zona de riesgo alta	Ninguno	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Elaborar procedimientos de copias de seguridad para la información del sistema	Lider proceso gestion informatica	Procedimiento
Incurrir en posibles pagos que no cumplan con los requisitos establecidos	3	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Programación de capacitaciones y socializaciones del manual de contratación e interventoría a los empleados que participan en la revisión de cuentas a pagar	Lider proceso gestion financiera	Numero de capacitaciones y socializaciones
Posibles robos externos al almacén	3	4	Zona de riesgo alta	Vigilancia externa	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Instalar camaras de seguridad y vigilancia, revisar los sistemas de seguridad existente	Lider proceso gestion financiera	informes de novedades
Posibles deficiencias en el manejo documental y pérdida de soportes o documentos	3	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Auditorías por el responsable del proceso a la implementación de la política de gestión documental	Lider proceso gestion financiera	Auditorías
Descuentos en facturación ventanilla 11 amb	4	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Auditorías por el responsable del proceso a los descuentos realizados en la ventanilla 11 amb	Lider de PQR y Servicio al cliente	Auditorías
Reclasificación uso y categoría	4	4	Zona de riesgo alta	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo moderada	Reducir el riesgo	Procedimiento	Lider de PQR y Servicio al cliente	Auditorías

A partir de la anterior identificación, análisis y valoración del mapa de riesgos de corrupción de la entidad, se establecen las siguientes estratégicas para la vigencia 2018:

## Estrategia: Institucionalización del mapa de riesgos de corrupción la entidad

- Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.
- Socialización al interior de la entidad del mapa de riesgos, reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.
- Efectuar medición de los posibles riesgos y su asociación con tipologías de delito.
- Publicar en la página web, el seguimiento a las acciones preventivas y mitigación del mapa de riesgos de corrupción.


Subcomponente/Procesos		Actividades		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018		
				EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P. FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2018		
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos		Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos		1.1	Divulgar a todo el personal de la EMAB SA ESP, las políticas de administración de riesgos	Todo el personal de la EMAB SA ESP	Dirección de planeación Control Interno	Noviembre
Subcomponente 2 Construcción del mapa de riesgos de Corrupción		2.1	Actualizar y divulgar a todo el personal de la EMAB SA ESP, el mapa de riesgos de corrupción	Todo el personal de la EMAB SA ESP	Dirección de planeación Líderes de procesos	Noviembre
Subcomponente 3 Consulta y divulgación		3.1	Subir en la página web el plan anticorrupción y atención al ciudadano, según documento (Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, V:2)	Información en página web	Dirección de planeación Comunicaciones	Enero
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión		4.1	Seguimiento y revisión por parte de los líderes de procesos al plan anticorrupción y atención al ciudadano, según lo consignado en el PL-OD-01	1 informes de mapa de riesgos de corrupción	Dirección de planeación Líderes de procesos	Diciembre
Subcomponente 5 Seguimiento		5.1	Seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano incluido el mapa de riesgos de corrupción	3 informes de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano	Control interno	Mayo, Septiembre y Enero (10 primeros días hábiles)

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

La Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, teniendo en cuenta la Ley anti trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP, ha establecido como estrategia continuar las acciones emprendidas para la racionalización de los trámites en la EMAB S.A. E.S.P., a partir del desarrollo de las siguientes actividades:

- Socializar la Política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFP.

- Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, lo anterior teniendo en cuenta los formatos y el instructivo establecido por el DAFP, con el propósito de hacer más eficiente la gestión de la Entidad y dar una respuesta más ágil a las solicitudes ciudadanas y mejorar su competitividad, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, a partir de la priorización de trámites que requieran ser racionalizados y automatizados (Trámites en Línea), teniendo en cuenta el Programa de Gobierno en Línea (GEL) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.
- Informes de seguimiento trimestral de estándares e indicadores para establecer estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta de los trámites ofrecidos por la EMAB S.A. E.S.P.
- Continuar la actualización del Sistema Único de Información de trámites SUIT, tal como lo establece el artículo 40 del Decreto 019 de 2012.
- Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.
- Publicar los procesos y procedimientos que soportan los trámites y servicios que presta la empresa.

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P. FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2018			
Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente/Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Recepción y trámite de PQRS	1.1	Acceso de forma eficaz, eficiente y oportuna de los requerimientos de los usuarios	Correo electrónico, ventanilla amb o medio físico	Directora de PQR y servicio al cliente	Enero a diciembre
Subcomponente 2 Trámite y procedimientos administrativos	2.1	Procesos y procedimientos internos eficaces y eficientes haciendo uso de les TICS	Correo electrónico, ventanilla amb	Líderes de procesos	Enero a diciembre
Subcomponente 3 Acceso a la información de trámites y procedimientos misionales y administrativos	3.1	Consulta en página web de los servicios que presta la EMAB SA ESP	Correo electrónico, ventanilla amb	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Enero a diciembre

## **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

El proceso de rendición de cuentas propicia los espacios para socializar y retroalimentar a la gestión pública y construir conjuntamente el camino hacia la prosperidad colectiva y el desarrollo territorial, entendido éste como un proceso de cambio progresivo en un territorio específico, que vincula activamente a diversos actores de carácter público, privado y comunitario.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, al igual que los demás institutos y secretarías que conforman la administración municipal, desarrollará el proceso de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos y contenidos estipulados en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, como un componente que busca propiciar un diálogo con la ciudadanía, a fin de dar a conocer los avances y logros de la gestión de la Entidad.

El documento CONPES 3654 de 2010, define la Rendición de Cuentas como “la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un “comportamiento destacado”. En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas “es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos”.

En este sentido la EMAB S.A. E.S.P., ha definido que su estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2018, tendrá los tres componentes estipulados en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborada por el DNP, estas son:

### **Estrategia de Información**

- Contar con la información de la EMAB S.A. E.S.P., disponible para la comunidad, a través de la página web de la entidad donde la ciudadanía en general pueda consultar todo lo relacionado con la empresa, además a través de este medio le permite a los usuarios de la entidad y ciudadanía interponer quejas y

reclamos relacionados con el servicio prestado por la empresa, o enviar un comentario o sugerencia, o simplemente requerir una solicitud de información.

- Medición de las encuestas de percepción y satisfacción del servicio, permite conocer la oportunidad, eficacia y eficiencia e impacto de la prestación del servicio.
- Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la EMAB S.A. E.S.P. vigencia 2018.
- Dar a conocer de forma periódica, con calidad y oportunidad, la gestión de la entidad a la ciudadanía, a través de la divulgación de la información pública, de la gestión administrativa y de la gestión presupuestal y financiera; y a través de la comunicación externa de la Entidad, la cual constará de la elaboración de comunicados, boletines de prensa, atención a medios y periodistas, que informan a la ciudadanía y a los medios de comunicación (prensa, radio, televisión y portales de internet de contenidos y orientaciones noticiosa y periodística, que a partir de la Ley 1712 del 2014 y el Decreto reglamentario 103 de 2015, se garantizará el derecho fundamental de acceso a la información pública.

### **Estrategia de Diálogo y Control Social**

Con esta estrategia se busca fortalecer la participación ciudadana, aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público y se incluye el análisis de la ejecución del Plan de Desarrollo con base en los objetivos, metas e indicadores que brindan insumos fundamentales para comunicar, en la rendición de cuentas a la ciudadanía, los avances y dificultades en la gestión de la entidad en la ciudad.

En la tabla siguiente se presentan las actividades que componen la estrategia de diálogo y control social de la Empresa de Aseo de Bucaramanga.

## Estrategia de Incentivos y Sanciones

ACTIVIDAD	OBJETIVO	USUARIO	FRECUENCIA	MEDIO	RESPONSABLE
<b>Página Web</b>	<p>Informar con calidad y oportunidad las políticas, trámites y actividades adelantadas por la Entidad.</p> <p>Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales para tener una comunicación de doble vía.</p>	Personal Entidad Usuarios Ciudadanos	Permanente	Actualizaciones de todas las secciones y módulos que requiera la página (noticias, misionales, calendario, participación ciudadana, atención al ciudadano y trámites en línea).	Líderes de los procesos. Comunicaciones
<b>Redes Sociales</b>	<p>Enviar mensajes directos y generar una relación de doble vía que permita interactuar con los usuarios, atender inquietudes, conocer opiniones, comentar actividades, realizar convocatorias y foros alrededor de un tema específico.</p> <p>En las cuentas de la Entidad se enlazan videos institucionales y se generan links a las noticias de la página web.</p>	Personal Entidad Usuarios Ciudadanos	Permanente	Redes Sociales	Comunicaciones
<b>Campañas Institucionales</b>	<p>Realizar campañas masivas o directas de comunicación, de acuerdo con los siguientes aspectos:</p> <p>Cumplimiento del Plan de Desarrollo, Temas prioritarios para la administración y para la Entidad, temas críticos y de interés para la ciudadanía.</p>	Personal Entidad Usuarios Ciudadanos	Permanente	Boletines externos Comunicados de prensa Entrevistas Ruedas de prensa Campañas institucionales	Líderes de los procesos. Comunicaciones
<b>Participación Jornadas de Rendición de Cuentas</b>	<p>Aportar como E.S.P., del Municipio a la rendición de cuenta del Plan de Desarrollo y de la gestión anual, de acuerdo con las directrices de la Alcaldía Municipal.</p> <p>Atender opiniones, comentarios, preguntas de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas del Plan de Desarrollo, de competencia del servicio público domiciliario de aseo y publicar en la página web de la entidad, el consolidado de las respuestas a las preguntas formuladas por los ciudadanos.</p>	Personal Entidad Usuarios Ciudadanos Medios de Comunicación	Anual	Reunión o canal virtual Informe de Gestión Página web	Líderes de los procesos. Comunicaciones

Se contempla el Mejoramiento de la cultura del Autocontrol en la gestión de los procesos de la entidad.

- Llevar a cabo una actividad orientada a fortalecer la cultura del autocontrol en la EMAB S.A. E.S.P.



Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar la divulgación y publicación del código de ética institucional, del Plan de Acción 2018, del Plan General de Auditorías y del Plan Anticorrupción 2018.	planes en página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Enero
Subcomponente 2 Diálogo con la usuarios	2.1	Brindar asesoría a los usuarios de la EMAB SA ESP	1	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Enero a diciembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar campañas para promover el uso de canales electrónicos en el trámite de PQRS	2 campañas para redes sociales y página web	Directora de PQR y servicio al cliente Comunicaciones Sistemas	Septiembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Se realizarán encuestas para analizar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la EMAB SA ESP	Encuestas	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente	semestral

#### CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO


La Empresa de Aseo de Bucaramanga **EMAB S.A. E.S.P.**, a través de su página web, permite a los usuarios y ciudadanos presentar una queja, hacer una solicitud, adelantar trámites en línea, descargar los formatos para trámites, conocer nuestros puntos de atención y sus horarios, formular preguntas y acceder a todos nuestros servicios.

Para mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, y dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, lo establecido en los artículos 7 y 8 Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, relacionado con los deberes en atención e información al público y, a los lineamientos del manual de gobierno en Línea, la EMAB S.A. E.S.P., ha definido que la estrategia para la vigencia 2018, es la Implementación una política de servicio a los usuarios y a la ciudadanía, a través de las siguientes actividades para prestar un servicio con calidad, oportunidad y transparencia:

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas sobre las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Realizar medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.



- Realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por los usuarios.
- Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano, avanzando en las acciones pertinentes necesarias para: Estructura Organizacional, selección de Personal, entrenamiento, Infraestructura, Tecnología y Jornadas de Cualificación del Servicio.

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P. FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2018			
		Componente 4: Atención al ciudadano			
Subcomponente/Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Generar espacios de encuentro entre la EMAB SA ESP y los usuarios	Encuentros con los usuarios	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente	Agosto
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Línea limpia y buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente	Enero a diciembre
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal de la EMAB SA ESP en el servicio al ciudadano	1 capacitación	Talento humano	Diciembre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Publicar y divulgar la normatividad de trámites y servicios	publicación página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Enero a diciembre
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Apoyar y orientar a la usuarios en general en temas relacionados con recepción de PQRs. (encuestas de satisfacción)	30	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente	Enero a diciembre

## QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, pone a disposición de la ciudadanía en la página web la siguiente información:

### Información de la EMAB S.A. E.S.P.

- Planeación Estratégica
- Organigrama
- Valores Institucionales
- Sistema Integrado de Gestión
- Directorio de Funcionarios
- Normatividad
- Contratación
- Noticias y Boletines
- Encuestas de Opinión
- Portafolio de Servicios
- Información para Niños
- Galería

## **Gestión Empresarial**

- Información Financiera y Contable
  - Estados Financieros
  - Presupuestos Aprobados
  - Ejecuciones Presupuestales
  - Plan de Compras
- Políticas Planes Programas y Proyectos
  - Plan de Desarrollo
  - Plan de Acción
  - Plan de Manejo Ambiental
  - PGIRS
  - Plan Anticorrupción
  - Código de Ética y Buen Gobierno
  - Manuales
- Control y Rendición de Cuentas
  - Informe Pormenorizado de Control Interno
  - Indicadores de Gestión Social
  - Informe de Gestión
  - Planes de Mejoramiento
  - Defensas Judiciales

## **Atención al Ciudadano**

- Trámites y Servicios
- Avisos y Notificaciones
- Contrato de Condiciones Uniformes
- Tramite de PQRS
- Consulta estado de PQRS
- Rutas y Horarios del Servicio
- Directorio de Oficinas PQRS
- Líneas de Atención y Contacto
- Calendario de Actividades

En este sentido, la estrategia de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, es continuar con la implementación de Ley 1712 de 2014 y mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activos los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública.

Componente 5: Transparencia y acceso de la información					
Subcomponente/Procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Cumplimiento así mismo seguimiento de la estrategia GEL Gobierno en Línea (lineamiento de la ley 1712 de 2014)	Informe de avance de la estrategia GEL	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Trimestral
	1.2	Seguimiento al cargue de la información dando cumplimiento a la ley de transparencia	Informe de archivo cargados en la página Web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	semestral
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.2	Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos de trámites de requerimientos de los usuarios	100% Gestion adecuada de las solicitudes	Líderes de procesos	Enero a diciembre
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Divulgación en página web información normatividad de la EMAB SA ESP	Página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Septiembre
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Aestrategias para permitir la accesibilidad a los usuarios en situación de discapacidad	Página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Noviembre
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Realizar seguimiento de solicitudes de por parte de los usuarios de la EMAB SA ESP	% de solicitudes	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas	Enero a diciembre

## SEXTO COMPONENTE: GESTION ÉTICA

La Empresa de Aseo de Bucaramanga adoptó el Ideario Ético de la Entidad, con la resolución 263 de 2014, como su “Código de Ética”, que contiene los siguientes Principios y Valores Éticos.

### ➤ RESPETO

Los empleados de la Empresa, profesarán el respeto por sí mismo, por la profesión, por el trabajo que se hace, por las normas y conductas personales y sociales que impone la naturaleza humana, la comunidad y la sociedad y en especial la Empresa.

De igual manera serán conscientes del reconocimiento y legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento.

Somos respetuosos cuando reconocemos, aceptamos y valoramos los Derechos Humanos y Constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, y les brindamos un trato digno, independientemente de sus diferencias de opinión y niveles de jerarquía.

### ➤ HONESTIDAD

Los empleados de la Empresa actuarán con pudor, decoro y recato en cada una de sus actuaciones y tendrán en cuenta que la honestidad expresa respeto por uno mismo y por los demás. Somos honestos cuando somos coherentes entre lo que decimos y el ejemplo que damos.

Igualmente nos comprometemos a cuidar y optimizamos los bienes y recursos de la Empresa, empleándolos únicamente para beneficio del interés general.

➤ **COLABORACIÓN**

La colaboración se debe dar como una actitud permanente de servicio hacia el trabajo y la Empresa, este valor se basa en la colaboración y el esfuerzo compartido de los empleados de la Empresa. La colaboración es responsabilidad de todos, por lo tanto es necesario apoyar la labor del compañero mediante el trabajo conjunto, con el fin de contribuir al logro del bien común de la Empresa.

Somos colaboradores cuando participamos de las metas comunes y trabajamos en equipo para conseguir y apoyar el desarrollo del objeto social de la Empresa.

➤ **RESPONSABILIDAD**

Capacidad personal para desarrollar con competitividad, pertinencia y diligencia las funciones, y para asumir las consecuencias de los propios actos u omisiones, implementando acciones para corregirlos cuando sea necesario.

Como empleados de la Empresa debemos cumplir nuestros deberes y obligaciones en forma ágil y oportuna, dignificando así nuestro puesto de trabajo y permitiendo que la Empresa brinde a sus clientes una atención adecuada para desarrollar óptimamente su objeto social.

Los empleados de la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., asumimos la Responsabilidad como el criterio ético que orienta, a que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos; prevemos y corregimos las consecuencias negativas de nuestras actuaciones y omisiones como empleados frente a la organización, de este modo contribuimos a generar un clima laboral óptimo para la Entidad y a la toma adecuada de decisiones para el desarrollo de su objeto social.

➤ **EFICIENCIA**

Los empleados de la Empresa se comprometen a velar porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la Empresa obtenga la máxima productividad de los recursos que le han sido asignados y confiados para el logro de sus propósitos.

En la Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. E.S.P., se establece como propósito principal, alcanzar las metas propuestas con la buena utilización de los recursos existentes y/o asegurar un óptimo empleo de los bienes y recursos disponibles en aras de la productividad y el beneficio social.

➤ **COMPROMISO**

Como empleados de la Empresa, nos comprometemos a desarrollar a cabalidad nuestras funciones, deberes y obligaciones, de acuerdo con las políticas, planes y programas, que le corresponden ejecutar a la Empresa y teniendo como base los principios y valores del presente Código de Ética, de tal forma que se asegure el desarrollo del objeto social de la Empresa.

El éxito en la gestión de la Empresa, es posible gracias a que los empleados y colaboradores reconocen la importancia y el sentido de la función institucional, involucrándose plenamente en las tareas que son comunes a todos.

## ➤ **SOLIDARIDAD**

La solidaridad es una de los valores humanos por excelencia, en estos términos, la solidaridad se define como la colaboración mutua entre empleados.

Como empleados de la Empresa asumimos el compromiso de contribuir a la solución de necesidades, para el logro de objetivos personales e institucionales, teniendo como fin, el bien común de la Empresa, de los clientes y de la sociedad, con fundamento en la buena voluntad de servicio y apoyo a los demás, fortaleciendo el compañerismo, la colaboración y el trabajo en equipo.

## ➤ **RECTITUD**

Este valor hace referencia a la cualidad de recto, recta razón o conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir, de tal forma que los empleados asumimos el compromiso de expresa un rol transparente y confiable en la realización de nuestro trabajo, en especial teniendo en cuenta los principios y valores instituidos en este Código.

La lucha contra la corrupción empieza por el comportamiento de los empleados frente al accionar administrativo, que luego da lugar al cumplimiento de la ley anti trámites, a prestar una atención al ciudadano no solo eficiente y eficaz, a generar una información veraz y oportuna al ciudadano y que conlleva a una idónea rendición de cuentas; en este entendido la Empresa de Aseo de Bucaramanga, adopta un componente adicional a los recomendados en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y es el componente ético, en el cual se tiene una oportunidad de hacer frente preventivo ante los fenómenos y espacios de corrupción.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga, continuará fortaleciendo la interiorización del Código de Ética, que contiene principios y valores tales como probidad, respeto, honestidad, colaboración, responsabilidad, eficiencia, compromiso, solidaridad y rectitud, bajo la primicia que todos los empleados de la entidad, deben ser ejemplo de ciudadanos comprometidos con una cultura de eficiencia y eficacia en la prestación del servicio público domiciliario de aseo, junto con un equilibrio ambiental.

Estrategia Fortalecimiento del accionar ético de los empleados de la Entidad a través de la Subgerencia Administrativa y Financiera y la oficina de Recurso Humano.

- Diseño y formulación Plan de Acción de la vigencia.
- Socialización del código de ética de la entidad.
- Reconocimiento y estímulos de comportamientos éticos de los empleados de la EMAB.
- Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de ética Resolución 263 de 2014.

## **4. SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, se programa cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta Dirección de la Empresa de Aseo de Bucaramanga es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas, por lo tanto su aprobación final se hará en comité directivo.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2017, artículo 2.1.4.5. La máxima autoridad de la entidad, es decir el Gerente General, velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

### **FORMULACIÓN**

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la Entidad. La Dirección de Planeación, coordinará la formulación, actualización y ajustes a lugar, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2017, artículo 2.1.4.5. La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Dirección de Planeación de la EMAB, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

### **AJUSTES Y MODIFICACIÓN**

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno y se coordinará con la Dirección de Planeación. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad, el cambio o modificación realizada.

### **PUBLICACIÓN**

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web de la EMAB, bajo la responsabilidad de la Dirección de Planeación y la oficina de Sistemas, Cuatrimestralmente el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la Oficina de sistemas, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

### **SOCIALIZACIÓN**

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la Empresa de Aseo de Bucaramanga, involucrará a los empleados, al comité directivo, a la ciudadanía y a los interesados, a través de mecanismos de comunicación para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## **REPORTE**

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

## **SEGUIMIENTO**

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2017, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. (...).

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se realizará en los formatos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V.2”.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018**  
**EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A. E.S.P.**  
**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2018**

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos	1.1 Divulgar a todo el personal de la EMAB SA ESP, las políticas de administración de riesgos	Todo el personal de la EMAB SA ESP	Dirección de planeación Control Interno		Noviembre
Subcomponente 2 Construcción del mapa de riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar y divulgar a todo el personal de la EMAB SA ESP, el mapa de riesgos de corrupción	Todo el personal de la EMAB SA ESP	Dirección de planeación Líderes de procesos		Noviembre
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Subir en la página web el plan anticorrupción y atención al ciudadano, según documento (Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, V:2)	Información en página web	Dirección de planeación Comunicaciones		Enero
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1 Seguimiento y revisión por parte de los líderes de procesos al plan anticorrupción y atención al ciudadano, según lo consignado en el PL-OD-01	1 informes de mapa de riesgos de corrupción	Dirección de planeación Líderes de procesos		Diciembre
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano incluido el mapa de riesgos de corrupción	3 informes de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano	Control interno		Mayo, Septiembre y Enero (10 primeros días hábiles)
<b>Componente 2: Racionalización de trámites</b>					
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	
Subcomponente 1 Recepción y trámite de PQRS	1.1 Acceso de forma eficaz, eficiente y oportuna de los requerimientos de los usuarios	Correo electrónico, ventanilla amb o medio físico	Directora de PQR y servicio al cliente		Enero a diciembre
Subcomponente 2 Trámite y procedimientos administrativos	2.1 Procesos y procedimientos internos eficaces y eficientes haciendo uso de les TICS	Correo electrónico, ventanilla amb	Líderes de procesos		Enero a diciembre
Subcomponente 3 Acceso a la información de trámites y procedimientos misionales y administrativos	3.1 Consulta en página web de los servicios que presta la EMAB SA ESP	Correo electrónico, ventanilla amb	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Enero a diciembre
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Realizar la divulgación y publicación del código de ética institucional, del Plan de Acción 2018, del Plan General de Auditorías y del Plan Anticorrupción 2018.	planes en página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Enero
Subcomponente 2 Diálogo con la usuarios	2.1 Brindar asesoría a los usuarios de la EMAB SA ESP	1	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Enero a diciembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Realizar campañas para promover el uso de canales electrónicos en el trámite de PQRS	2 campañas para redes sociales y página web	Directora de PQR y servicio al cliente Comunicaciones Sistemas		Septiembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Se realizarán encuestas para analizar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la EMAB SA ESP	Encuestas	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente		semestral
<b>Componente 4: Atención al ciudadano</b>					
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Generar espacios de encuentro entre la EMAB SA ESP y los usuarios	Encuentros con los usuarios	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente		Agosto
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 Línea limpia y buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente		Enero a diciembre
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Realizar capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal de la EMAB SA ESP en el servicio al ciudadano	1 capacitación	Talento humano		Diciembre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Publicar y divulgar la normatividad de trámites y servicios	publicación página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Enero a diciembre
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Apoyar y orientar a la usuarios en general en temas relacionados con recepción de PQRS. (encuestas de satisfacción)	30	Subgerencia comercial Directora de PQR y servicio al cliente		Enero a diciembre
<b>Componente 5: Transparencia y acceso de la información</b>					
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1 Cumplimiento así mismo seguimiento de la estrategia GEL Gobierno en Línea (lineamiento de la ley 1712 de 2014)	Informe de avance de la estrategia GEL	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Trimestral
	1.2 Seguimiento al cargue de la información dando cumplimiento a la ley de transparencia	Informe de archivo cargados en la página Web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		semestral
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.2 Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos de trámites de requerimientos de los usuarios	100% Gestión adecuada de las solicitudes	Líderes de procesos		Enero a diciembre
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1 Divulgación en página web información normatividad de la EMAB SA ESP	Página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Septiembre
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Aestragias para permitir la accesibilidad a los usuarios en situación de discapacidad	Página web	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Noviembre
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Realizar seguimiento de solicitudes de por parte de los usuarios de la EMAB SA ESP	% de solicitudes	Líderes de procesos Comunicaciones Sistemas		Enero a diciembre



## 5. HISTORIAL DE REVISIÓN

<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FECHA</b>
01	Original Plan Anticorrupción	10 de Enero de 2014
02	Actualización mapa de riesgos anticorrupción	30 de Noviembre de 2015
03	Actualización del documento original	02 de Agosto de 2016
04	Actualización Norma Fundamental	03 de Enero de 2017
05	Actualización procedimiento LP-PR-01 Acciones para abordar riesgos	15 de junio de 2017
06	Actualización general	15 de enero de 2018