

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-OD-01
		Versión: 07
		Página 1 de 25

PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

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

**ABIGAIL LEON NIEVES
Gerente (S)**

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 estratégicos, 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. Así mismo, con la entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización funcione de manera eficiente y transparente.

MARCO NORMATIVO

A continuación se presenta de manera resumida y por temas los fundamentos legales de acuerdo a cada uno de los componentes necesarios para la construcción del plan anticorrupción¹.

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2015 Versión 2", pág. 6 -7

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

ELEMENTOS ESTRATEGICOS EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA

OBJETIVO GENERAL

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.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 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.

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.

PLAN ESTRATÉGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

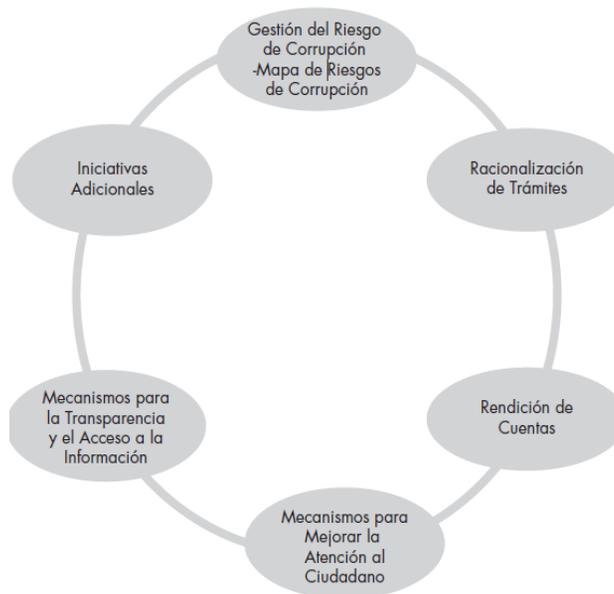
MIPG establece que esta es una tarea propia del equipo directivo y se debe hacer desde el ejercicio de Dirección Estratégico y de Planeación. En este punto, se deben emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales.

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

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. no implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:



Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública

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, El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Función Pública 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 para la Administración del Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y, Diseño de Controles en Entidades Públicas de mayo de 2018 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.

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.

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.

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 2019, 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.



FORMATO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019

Codigo:PL-FR-04

Version:03

Pagina:1 de 1

Modulo:	Control de Planeacion	Componente	Administracion del Riesgo	Elemento:	Politiclas de administracion de riesgo	Responsable:	Lider de cada proceso
Objeto:	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					
Posible parcialidad al laborar a 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 procedimientos, revisiones y/o auditorías	Lider de Proceso de gestión Comercial	Procedimiento
Posible 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 gestión Comercial	Auditorías y o revisiones
Posible cobro por la recolección de los residuos sólidos 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 llamadas de atención, imponer sanciones, realizar seguimientos y socialización de los principios y valores del código de ética.	Lider proceso recolección y transporte	Número de llamadas de atención, sanciones, seguimientos y socializaciones
Posible pérdida 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, los registros y socialización de los principios y valores del código de ética	Lider Proceso recolección y transporte	Auditorías
Posible vulnerabilidad a 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 de Ética	Lider proceso de disposición final	Numero de auditorías y capacitaciones
Posible manipulación del sistema por parte del empleado que genera la factura de los morosos	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 de las planillas de ajustes o descuentos	Lider proceso gestión 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



FORMATO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2019

Codigo:PL-FR-04

Version:03

Pagina:1 de 1

Riesgo	Calificación		Evaluación de riesgos	Controles	Nueva Calificación		Nueva evaluación	Opciones de Manejo	Acciones	Responsable	Indicador
	Probabilidad	Impacto			Probabilidad	Impacto					
Posibles pagos diferentes de los valores establecidos	3	4	Zona de riesgo Moderada	Procedimiento	2	3	Zona de riesgo Moderada	Reducir el Riesgo	Procedimiento	Lideres de procesos	Auditorías
Posibles pagos diferentes de los valores establecidos designación de supervisor que no cuenta con los 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 Gestión Jurídica	Auditorías
Posible pérdida de la información computacional procesada ala 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 información del sistema	Lider proceso gestión informática	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 o interventorías a los empleados que participan en la revisión de cuentas a pagar	Lider proceso gestión financiera	Numero de capacitaciones y socializaciones
Posibles robos externos al almacén	3	4	Zona de riesgo alta	Zona de riesgo Moderadas	2	3	Zona de riesgo Moderada	Reducir el Riesgo	Instalar cámaras de seguridad y vigilancia, revisar los sistemas de seguridad existentes	Lider proceso gestión financiera	Informe de novedades
Posibles deficiencias en el manejo documental y pérdidas de soportes o documentos	4	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 gestión financiera	Auditorías
Descuentos de 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 2019:

Estrategia: Institucionalización del mapa de riesgos de corrupción la entidad

- Revisar y actualizar el procedimiento LP PR 01 Acciones para abordar riesgos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad
- Socialización al interior de la entidad del procedimiento LP PR 01 Acciones para abordar riesgos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad reforzando su conocimiento en todos los niveles de la entidad.
- Elaboración y ajuste al mapa de riesgos de la entidad.
- Publicar en la página web, el seguimiento a las acciones preventivas y mitigación del mapa de riesgos de corrupción.

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.

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 exigirle, 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.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	USUARIO	FRECUENCIA	MEDIO	RESPONSABLE
Página Web	<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
Redes Sociales	<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
Campañas Institucionales	<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
Participación Jornadas de Rendición de Cuentas	<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

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 2019, 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.

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

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

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.

INICIO

- **Bucaramanga**
- **Nuestra Empresa**

¿Quiénes Somos?
Información Corporativa >
Directorio de Funcionarios
Directorio de Agremiaciones y Asociaciones
Directorio Entes de Control que Vigilan la Entidad
Sistema de Gestion de Calidad
Política de Tratamiento de la Información
Información para Niños

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA

Organigrama				Información Financiera y Contable >
Directorio de Funcionarios				Presupuesto >
Mecanismos de contacto >	Líneas de Atención y Contacto			Políticas, Planes, Programas y Proyectos >
Normatividad >	Mecanismos de atención al ciudadano >	Normatividad		Control y Rendición de Cuentas >
Gestión Empresarial >		Entérate		

Gestión Empresarial

- Información Financiera y Contable
 - Estados Financieros
 - Plan de Compras
 - Históricos
 - Tarifas
- Presupuesto
 - Presupuesto Aprobado
 - Ejecuciones Trimestrales
- Políticas Planes Programas y Proyectos
 - Plan de Desarrollo
 - Plan de Acción
 - Plan de Manejo Ambiental
 - PGIRS
 - Plan Anticorrupción
 - Seguimiento al 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

CONTRATACION

Proceso Contratación

Procesos de Contratación

Ley de Garantías 2018

Contrato de Condiciones

Uniformes

Contrato Alcaldía Parques

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Avisos y Notificaciones
Trámites y Servicios
Consulta tu Factura
Consulta tu Servicio de Barrido
Líneas de Atención y Contacto
Directorio de Oficinas PQR
Rutas y Horario de Recolección
Rutas y Horario de Barrido
Calendario de Eventos
Preguntas y Respuestas Frecuentes
Glosario o Definiciones
Peticiónes, Quejas, Reclamos > y otras Solicitudes
Ofertas de Empleo
Contáctenos

En este sentido, la estrategia de la Empresa de Aseo de Bucaramanga, es 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.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES GESTIÓN ÉTICA

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Con la entrada en vigencia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. Según como se establece en la Dimensión de Direccionamiento Estratégico, la apuesta por la integridad pública consiste en la unión y coordinación de acciones que se desarrollan por parte de las entidades, los servidores y los ciudadanos.

En el marco de esto, la Función Pública elaboró el Código de Integridad del Servicio Público como una herramienta que busca ser implementada y apropiada por los servidores. La adopción del Código debe contemplar los siguientes aspectos:

- Contar con el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana.
- Llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones.
- Promover que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial de tal manera que surjan en ellas reflexiones acerca de su quehacer y rol como servidores públicos que eventualmente conduzcan a cambios en su comportamiento.
- Adoptar y apropiar el Código de Integridad, y de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública, adicionar principios de acción (“lo que hago” “lo que no hago”) a los cinco valores establecidos en el Código e incluir hasta dos valores adicionales.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga, adoptara el código de integridad dando continuación y ajustes al “Código de Ética”, que venia manejando y el cual contiene los siguientes Principios y Valores Éticos.

➤ RESPECTO

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.

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 y Sostenibilidad Ambiental, 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 y Sostenibilidad Ambiental 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 y Sostenibilidad Ambiental. 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 Sostenibilidad Ambiental 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".



Componente 1 : Gestión de Riesgos de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción					
Subcomponente/proceso		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos	1,1	Revisar y actualizar el procedimiento LP PR 01 Acciones para abordar riesgos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad	Procedimiento LP PR 01 Acciones para abordar riesgos del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad actualizado	Dirección de Planeación y Sostenibilidad Ambiental	30/04/2019
	1,2	Socialización de la política de administración del riesgo a través de inducciones y/o reinducciones al personal de la Entidad.	Número de socializaciones de la política de administración del riesgo realizadas a través de inducciones al personal de la Entidad.	Dirección de Planeación y Sostenibilidad Ambiental	31/01/2019
Subcomponente 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2,1	Construcción del mapa de riesgos de corrupción vigencia 2019 por parte de todos los procesos.	mapa de riesgos de corrupción vigencia 2019 construidos por parte de todos los procesos	Todos los líderes de Procesos Dirección de Planeación y sostenibilidad Ambiental (Consolidación del documento)	31/01/2019
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3,1	Socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción a nivel interno.	Número de socializaciones y divulgaciones del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción realizados a nivel interno.	Dirección de Planeación y Sostenibilidad Ambiental	30/04/2019
	3,2	Publicación del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción por página web.	Número de publicaciones realizadas del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción por página web.	Profesional de Sistemas	31/01/2019
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	15/12/2019
Subcomponente 5 Seguimiento	5,1	Seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción en mesas de trabajo con los responsables de los procesos y personal delegado para tal fin.	Número de seguimientos realizados al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción en mesas de trabajo	Oficina de Control Interno	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
	5,2	Publicación seguimiento del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional.	Número de publicaciones realizadas al seguimiento del Plan Anticorrupción y del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web institucional.	Profesional de Sistemas	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
Componente 2: Renacionalización de tramites					
Subcomponente/proceso		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Recepción y tramites de PQRS	1,1	Acceso de forma eficaz, eficiente y oportuna de los requerimientos de los usuarios	Correo electrónico, ventanilla amb o medio físico	Coordinación de PQR y servicio al cliente	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 2 Tramite y procedimientos administrativos	2,1	Procesos y procedimientos internos eficaces y eficientes, haciendo uso de las TICS	Correo electrónico, ventanilla amb	Líderes de procesos	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 3 Acceso a la información tramites y procedimientos	3,1	Consulta en página web de los servicios que presta la EMAB S.A. ESP.	Correo electrónico, ventanilla amb	Líderes de procesos, Sistemas	31/01/2019-31/12/2019
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/proceso		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Elaboración informe de Gestion 2018	Número de informe de Gestion 2019 elaborado.	Todos los líderes de Procesos Dirección de Planeación y sostenibilidad Ambiental (Consolidación del documento)	31/03/2019
	1,2	Publicacion en pagina web informe de Gestion 2019	Número de informe de Gestion 2019 publicado.	Profesional de Sistemas	31/03/2019
	1,3	Elaboracion de los informes de gestión requeridos por el Concejo Municipal	Número de informes de Gestion requeridos por el Concejo Municipal (4 trimestrales)	Todos los líderes de Procesos Dirección de Planeación y sostenibilidad Ambiental (Consolidación del documento)	31/01/2019 30/04/2019 31/07/2019 31/10/2019
	1,4	Publicación de los informes de gestión requeridos por el Concejo Municipal	Número de informes de gestión requeridos por el Concejo Municipal publicados (4 trimestrales)	Profesional de Sistemas	31/01/2019 30/04/2019 31/07/2019 31/10/2019
	1,5	Elaboracion y Publicacion del Plan Anual de Compras vigencia 2019	Número de Planes Anuales de Compras elaborados y publicados.	Profesional de Compras- Profesional de Sistemas	31/01/2019
	1,6	Publicación de la apertura de los procesos contractuales (invitaciones publicas) en la página web de la entidad.	Número de publicaciones realizadas a la apertura de los procesos contractuales en la página web de la entidad	Profesional de Compras- Profesional de Sistemas	01/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 2 Dialogo con los usuarios	2,1	Elaboración de boletines de prensa elaborados y publicados según requerimiento.	Numero de boletines de prensa elaborados y publicados según requerimiento.	Todos los Líderes de procesos- profesional de sistemas	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de 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 pagina web	Coordinación de PQR y Servicio al cliente	31/08/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Se realizan encuestas para analizar la percepción de los usuarios frente Al servicio prestado por la EMAB S.A. ESP.	Numero de Encuestas realizadas a los usuarios emab	Dirección Comercial, Coordinación de PQR y servicio al cliente	31/07/2019-31/12/2019



Empresa de Aseo de Bucaramanga EMAB S.A. ESP. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 Fecha de Publicación :31 enero de 2019

Componente 4: Atención al Ciudadano					
		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1,1	Generar espacios de encuentro entre la EMAB S.A. ESP, y los usuarios	Numero de Jornadas de atención a usuarios realizadas/Numero de Jornadas de atención a usuarios realizadas	Dirección Comercial	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Línea limpia y buzón de sugerencias	Registros de las solicitudes realizadas en estos medios	Dirección Comercial, Coordinación de PQR y servicio al cliente	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 3 Talento humano	3,1	Realizar capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal de la EMAB S.A. ESP en el servicio al ciudadano	Número de capacitaciones en temas relacionados con el mejoramiento del servicio ciudadano incluidos y	Talento Humano	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,1	Publicar y divulgar la normatividad de trámites y servicios ofrecidos por la EMAB	Publicaciones páginas web según requerimientos y cambios	Líderes de procesos- Profesional Sistemas	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5,1	Apoyar y orientar a los usuarios en general en temas relacionados con recepción de PQRS (ENCUESTAS DE SATISFACCION)	Numero de encuestas de satisfacción realizadas	Dirección Comercial, Coordinación de PQR y servicio al cliente	31/01/2019-31/12/2019
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
subcomponente/proceso		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 estructura administrativa y direccionamiento estratégico	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- Profesional de Sistemas	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019
	1,2	Seguimiento al Cargue de la información dando cumplimiento a la ley de transparencia	Informe de archivos cargados en los sistemas de información	Líderes de procesos- Profesional de Sistemas	31/01/2019-31/12/2019
subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2,1	Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos de tramites de requerimientos de los usuarios	100% Gestión adecuada de las solicitudes	Líderes de procesos	31/01/2019-31/12/2019
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3,1	Divulgación en página web información normatividad de la EMAB S.A. ESP.	Numero de publicaciones realizadas en Página web	Líderes de procesos- Profesional de Sistemas	Septiembre
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4,1	Estrategias para permitir la accesibilidad a los usuarios en situación de discapacidad	Numero de estartegias realizadas	Líderes de procesos- Profesional de Sistemas	31/12/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información publica	5,1	Realizar seguimiento de solicitudes de por parte de los usuarios e la EMAB S.A. ESP.	% Solicitudes	Líderes de procesos- Profesional de Sistemas	31/01/2019-31/12/2019

5. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
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
07	Actualización general	25 de enero de 2019