



**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 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 de riesgo realizadas a través de inducciones al personal nuevo y antiguo 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 construido por parte de todos los procesos	Todos los líderes de Procesos Dirección de Planeación y sostenibilidad Ambiental	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 PI-OD-01.	1 Informe 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 con los responsables de los procesos y personal delegado para tal fin.	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: Renormalización 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 Trámite 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 Gestión 2018	Número de informe de Gestión 2019 elaborado.	Todos los líderes de Procesos Dirección de Planeación y sostenibilidad Ambiental (Consolidación del documento)	31/03/2019
	1.2	Publicación en página web informe de Gestión 2019	Número de informe de Gestión 2019 publicado.	Profesional de Sistemas	31/03/2019
	1.3	Elaboración de los informes de gestión requeridos por el Concejo Municipal	Número de informes de Gestión 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	Elaboración y Publicación del Plan Anual de Compras vigencia 2019	Número de Planes Anuales de Compras vigencia 2019 elaborados y publicados.	Profesional de Compras- Profesional de Sistemas	31/01/2019
	1.6	Publicación de la apertura de los procesos contractuales (invitaciones públicas) 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 Diálogo 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
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente/proceso	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 botón 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 desarrollados dentro del Programa de	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 de 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 estrategias realizadas	Líderes de procesos- Profesional de Sistemas	31/12/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	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