



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	% cumplimiento o al 30/12/2023	SEGUIMIENTO 3 CUATRIMESTRE
Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1 Socializar la Política de administración de riesgos al personal de la entidad	1	Número de socializaciones de la Política de administración de riesgos al personal de la entidad	Dirección de Planeación Organizacional	30/07/2023	100%	Esta en un cumplimiento del 100% según primero informe de seguimiento
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción	2.1 Actualización de los mapas de riesgos de corrupción para la vigencia 2023, según los requerimientos de los diferentes procesos	100%	Porcentaje de mapas de riesgos de corrupción vigencia 2023, ajustados de acuerdo a las solicitudes de los líderes de procesos	Todos los Procesos Dirección de Planeación Organizacional (Consolidación del documento)	31/01/2023	100%	Esta en un cumplimiento del 100% según primero informe de seguimiento
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Socializar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 a nivel interno.	1	Número de socializaciones del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 a nivel interno.(correo electronico)	Todas las Dependencias (nivel interno)	31/03/2023	100%	Esta en un cumplimiento del 100% según primero informe de seguimiento
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1 Seguimiento a las actividades definidas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción, por parte de la primera línea de defensa, es decir cada director y/o jefe, y su equipo de trabajo.	3	Número monitoreos realizados al Plan anticorrupción y atención al ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción, por parte de la primera línea de defensa, es decir cada director y/o jefe, y su equipo de trabajo.	Todos los Procesos	30/04/2023 31/08/2023 14/12/2023	100%	Cada jefe de área realiza el monitoreo de la información con la que se debe contar para el seguimiento de mapa de riesgos, plan anticorrupción y atención al ciudadano.
	4.2 Monitorear el Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción por la segunda línea de defensa	3	Número de monitoreos al Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción por la segunda línea de defensa	Dirección de Planeación Organizacional	10/05/2023 08/09/2023 15/12/2023	75%	Se ha realizado solo el monitoreo establecido para el 10 de Mayo, el segundo se realizo el 08 de septiembre/23.
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1 Seguimiento a las actividades definidas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción con los responsables de los procesos y personal asignado para tal fin.	3	Número de seguimientos realizados al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción con los responsables de los procesos y personal asignado para tal fin.	Oficina de Control Interno de Gestión	13/01/2023 12/05/2023 14/09/2023	100%	Se ha dado debido cumplimiento según fechas establecidas e informe a los debidos competentes, publicacos en la Pagina WEB de la Entidad https://emab.gov.co/seguimiento-al-plan-anticorрупcion/
	5.2 Publicar el seguimiento del Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad.	3	Número de publicaciones realizadas al seguimiento del Plan anticorrupción y atención al ciudadano y mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad.	Oficina de Control Interno de Gestión	20/01/2023 19/05/2023 22/09/2023	100%	Se ha publicado según fechas establecidas en la página WEB de la Entidad https://emab.gov.co/seguimiento-al-plan-anticorрупcion/



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	% cumplimiento al 30/12/2023	SEGUIMIENTO 3 CUATRIMESTRE
Subcomponente 1. Información	1.1 Publicar en la pagina web los Informes trimestrales, sobre la gestión realizada en la entidad (Informes al concejo de Bucaramanga)	4	Número de publicaciones realizadas en la página web, de los informes trimestrales sobre la gestión de la entidad.	Todas las Dependencias Proceso Gestión de las TICS (Publicación)	3/02/2023	100%	Se han realizado las publicaciones de informes financieros, tarifas, ejecución presupuestal, informes de la oficina de control Interno. Se observa la publicación del informes de gestión del al Cuarto trimestre / 2023, (Concejo de Bucaramanga). https://emab.gov.co/informe-de-gestion/
					30/04/2023		
					31/07/2023		
					31/10/2023		
Subcomponente 3. Responsabilidad	3.1 Seguimiento al plan de acción institucional trimestralmente	4	Número de seguimientos realizados al plan de acción institucional	Dirección de Planeación Organizacional	10/02/2023 20/04/2023 20/07/2023 20/10/2023	100%	Se han realizado los seguimientos correspondientes de forma trimestral (Diciembre de 2022, Marzo de 2023 y Junio de 2023) y Sepbre/23 Tercer seguimiento.
Subcomponente 4. Evaluación	4.1 Seguimiento planes de mejoramiento	2	Informes semestrales de los planes de mejoramiento ante la alta gerencia	Oficina de Control Interno de Gestión	28/02/2023 31/07/2023	100%	Se ha dado debido cumplimiento por la OCI. Seguimiento pagina Web.Emab.gov.co/seguimiento-planes-de-mejoramiento/



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	% cumplimiento al 30/12/2023	SEGUIMIENTO 3 CUATRIMESTRE
Subcomponente 1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1 Realizar el autodiagnóstico de la Política, a partir de la herramienta establecida por el DAFP, con el fin de evaluar el estado de implementación de la misma.	1	Número de autodiagnósticos realizados, del estado de implementación de la Política.	Dirección de Planeación Organizacional Dirección Comercial	30/06/2023	100%	Se realizó el autodiagnóstico de la política con el instrumento del MIPG, en compañía con el área de Calidad, Talento Humano y Comercial
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1 Realizar seguimiento a la queja telefónica y PQRs	3	Informes trimestrales de PQRs	Dirección Comercial (Proceso Gestión de servicio a los usuarios)	28/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	100%	Los informes de seguimientos de PQRs se realizan mensualmente y se suben a la página web de la entidad. El corte se hace mes vencido por lo cual aparecen en la página completos hasta el mes de Noviembre de 2023. Ruta: https://emab.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-otras-solicitudes/
	2.2 Realizar actividad para la apropiación del código de integridad, con el fin de fortalecer la ética en los trabajadores de la entidad.	1	Número de actividades realizadas para promover y apropiarse el Código de Integridad	Secretaría General (Talento Humano)	29/09/2023	100%	El 16 de agosto se realizó una actividad lúdica con la Canción denominada EL CODIGO para la apropiación del Código de integridad. Se anexa soportes de planilla de asistencia.
	2.3 Realizar actividad de reconocimiento para exaltar la labor desarrollada por los trabajadores que interactúan con la ciudadanía, con el fin de fortalecer la cultura de servicio a los usuarios.	1	Número de actividades de reconocimiento para exaltar la labor desarrollada por los trabajadores que interactúan con los usuarios.	Talento Humano Dirección de Planeación Organizacional	15/12/2023	100%	Se realizó 1 para el primer semestre del año donde se exaltaron a cinco (5) compañeros que se destacaron por su puntualidad y compromiso con la empresa. Se publicaron en la oficina de Talento Humano a la vista de todos
Subcomponente 3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1 Actualizar e implementar la política de protección de datos personales.	1	Número de políticas de protección de datos personales actualizadas e implementadas	Proceso Gestión de las TICS	15/12/2023	100%	Se mantiene actualizada a través de la página Web. Emab.gov.co / Transparencia y acceso a la información/ Datos abiertos. RNBD, Datos abiertos, participación ciudadana y estudios y publicaciones, NOTA: En la carpeta de los datos abiertos el directorio de funcionarios https://emab.gov.co/directorio-de-funcionarios/de Contratistas, aparece actualizado el 15 de julio de 2022., se actualizo el 4/07/2023 la version PO-TICS 004 EN SGC.
Subcomponente 4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1 Socializar a nivel interno los informes de nivel de satisfacción de los usuarios, y los informes de PQRs con los procesos involucrados, para los fines pertinentes	2	Número de socializaciones (vía correo electrónico) realizadas a nivel interno de los informes de nivel de satisfacción y los informes de PQRs con los procesos involucrados, para los fines pertinentes.	Dirección Comercial (Proceso Gestión de servicio a los usuarios)	31/07/2023 15/12/2023	100%	Se envía un correo electrónico con la información al personal interno. Igualmente con fecha 18 de Diciembre/23 se envían los informes se encuentran en la plataforma por la Ruta: https://emab.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-otras-solicitudes/
Subcomponente 5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1 Medición del nivel de satisfacción del usuario y socialización del informe.	3	Número de mediciones del nivel de satisfacción del usuario realizadas.	Dirección Comercial (Proceso Gestión de comercialización)	28/04/2023 31/07/2023 31/10/2023	100%	Mensualmente se realiza la medición de los niveles de satisfacción y se publican en la página de la entidad. Último corte a 30 de Noviembre y Mes Diciembre/ 2023.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Límite	% cumplimiento al 30/12/2023	SEGUIMIENTO 3ER CUATRIMESTRE	
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1	Publicar el Plan Anual de adquisiciones vigencia 2023 y sus respectivas modificaciones en página web.	1	Número de planes anuales de adquisiciones vigencia 2023 publicados	Dirección administrativa y financiera	31/12/2023	100%	Se encuentra publicado en la página de la emab en la ruta: https://emab.gov.co/plan-de-compras/
	1.2	Revisar y actualizar la información publicada en la página web de la empresa con el fin de facilitar el acceso a la información pública	100%	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la pagina Web actualizada al 100%	Todos los procesos involucrados	31/12/2023	90%	Se encuentran publicados los informes en la página web de la entidad
	1.4	Publicar los estados financieros de la EMAB solicitados por la Dirección administrativa y financiera	100%	Porcentaje de publicaciones de los estados financieros de la EMAB, realizadas	Dirección administrativa y financiera Proceso Gestión de las TICS (Publicación)	31/12/2023	90%	Se encuentran publicados los Estados financieros mensualmente hasta Noviembre de 2023, en la ruta: https://emab.gov.co/estados-financieros/
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1	Realizar medición y análisis de los indicadores de gestión con el fin de verificar los tiempos de respuesta.	2	Número de mediciones y análisis de los indicadores de gestión con el fin de verificar los tiempos de respuesta	Dirección comercial (Proceso gestión de servicio a los usuarios)	10/02/2023 31/07/2023	100%	Las mediciones y analisis de los indicadores de gestión se realiza mensualmente y se encuentra publicado en la página de la entidad por la ruta: https://emab.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-otras-
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información	3.1	Revisar instrumentos de gestión de la información pública (Esquema de publicación de información)	1	Número de revisiones realizadas al instrumento de gestión de la información pública (Esquema de publicación de información)	Proceso gestión de las TICS (Revisión y Publicación)	15/12/2023	100%	Se realizó una revisión al esquema de publicación de la información el 18 de de agosto, Se adjunta correos de soporte de actualizacion de seguimiento del esquema de Publicacion.
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar el acceso a la información con lenguaje incluyente, considerando los servicios fundamentales de la EMAB, en la página Web.	1	Definir e implementar una (1) acción realizadas para el acceso a la información	Proceso gestión de las TICS (Revisión y Publicación)	15/12/2023	100%	A la fecha se ha implementado acceso a la información con lenguaje claro segun https://emab.gov.co/comunicado230809-2/



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Límite	% cumplimiento al 30/12/2023	SEGUIMIENTO 3ER CUATRIMESTRE	
Subcomponente 1. Código de Integridad y Conflicto de Interés	1.1	Realizar el autodiagnóstico de la política de integridad para revisar el estado de la implementación en la entidad.	1	Número de autodiagnósticos de la política de integridad para revisar el estado de la implementación en la entidad.	Secretaría General (Talento Humano) con apoyo de la Dirección de planeación organizacional (Profesional especializado)	31/03/2023	100%	Se realizó el autodiagnóstico de la política de integridad con el instrumento del MIPG
	1.2	Elaborar Plan de Acción de la política de integridad, el cual involucra acciones del código de integridad	1	Número de planes de acción MIPG con acciones sobre código de integridad	Secretaría General (Talento Humano)	28/04/2023	100%	Se generó el el plan de acción con el instrumento del MIPG con hoja de ruta donde se establecen acciones a realizar en el tercer cuatrimestre del año frente al código de integridad, se realizará seguimiento de cumplimiento por la OCI
	1.3	Implementar socializaciones y/o capacitaciones sobre el código de integridad, a través del plan institucional de capacitación - PIC	100%	Porcentaje de socializaciones y/o capacitaciones sobre el código de integridad	Secretaría General (Talento Humano)	15/12/2023	100%	Se realizó una capacitación del Código de integridad el 16 de agosto de 2023 y 15 Diciembre/23
Subcomponente 2. Actividades de gestión, sensibilización y prevención de la Falta Disciplinaria y el Conflicto de Intereses	2.1	Realizar seguimiento mediante la aplicación de herramienta, que permita evaluar la percepción de integridad de apropiación de los valores por parte de los trabajadores y contratistas.	1	Número de seguimientos mediante la aplicación de la herramienta de percepción de integridad y de apropiación de los valores por parte de los trabajadores y contratistas.	Secretaría General (Talento Humano)	15/12/2023	100%	Se realizo Capacitacionen diciembre/23