



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción

Subcomponente	Actividades		Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	1ER SEGUIMIENTO	%
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 - Profesional calidad	Febrero 2025	Socialización de la política: se realizará en el segundo cuatrimestre	30%
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción	2.1	Actualización de los mapas de riesgos de corrupción para la vigencia 2025, según los requerimientos de los diferentes procesos	100%	Porcentaje de mapas de riesgos de corrupción vigencia 2025, ajustados de acuerdo a las solicitudes de los líderes de procesos	Todos los Procesos Dirección de Planeación Organizacional (Consolidación del documento) - Profesional calidad	31/01/2025	Se vislumbra actualizado mapa de riesgos de corrupción del proceso de gestión del talento humano,	50%
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2025 a nivel interno y externo (página web)	1	Número de socializaciones del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2025 a nivel interno (via correo electronico), y nivel externo (página web)	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional calidad Profesional TICS (publicación pagina web)	Febrero 2025	Se encuentra publicado en la Pagina Web https://emab.gov.co/plan-anticorrupcion/ , falta matriz en la pagina Web y EI SGC	50%
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 OCI	3	Número de seguimientos al PAAC y mapa de riesgos por parte de la OCI	Oficina de control Interno	10/05/2025 10/09/2025 10/01/2026	La OCI realiza consolicación de la informacion	33%
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	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 (Dirección de Planeación - TICS, publicación)	10/05/2025 10/09/2025 10/01/2026	Se enviara a sistemas Tics para su publicacion	33%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 2: Racionalización de trámites

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	1ER SEGUIMIENTO	%
Subcomponente 1. Identificación de trámites	1.1 Validar y actualizar en caso de ser requerido el registro de los trámites en el SUIT de acuerdo con el inventario de la entidad.	1	Evidenciar la validación, revisión y actualización en caso de ser requerido del registro de los trámites en el SUIT.	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional TICS	Marzo 2025	NO Se h adelantado la actividad por los pertinentes	
Subcomponente 2. Priorización de trámites	2.1 Actualizar la priorización de trámites.	1	Priorización de trámites actualizada.	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional TICS, Director Comercial.	Marzo 2025	NO Se h adelantado la actividad por los pertinentes	
Subcomponente 3. Racionalización de Trámites	3.1 Elaboración de la Estrategia racionalización de tramites 2025 con el personal involucrado.	1	Estrategia de racionalización de tramites EMAB elaborada, y cargada al SUIT	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional TICS, Dirección comercial - director y trabajadores que el mismo involucre	Marzo 2025	NO Se h adelantado la actividad por los pertinentes	
	3.2 Realizar la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025	1	Evidenciar la implementación de las acciones de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional TICS, Director Comercial.	Septiembre 2025	Segundo semestre	
	3.3 Realizar el monitoreo de la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT	1	Evidencia del registro del seguimiento en el año 2025, a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites por la Oficina de Control Interno en el SUIT en las fechas establecidas por la normatividad vigente.	Jefe oficina de Control Interno	Abril 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Diciembre 2025	la OCI realiza el 1er seguimiento cuatrimestral	33%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	1ER SEGUIMIENTO	%	
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar, consolidar, verificar y publicar en avance físico y financiero trimestralmente, el cumplimiento de metas establecidas en el Plan de Acción, en la página web de la empresa con el fin de permitir que los ciudadanos conozcan de	4	Publicación de Informe de Gestión Seguimiento Plan de Acción institucional	Dirección de de Planeación organizacional - profesional de caldiad	Febrero 2025 Abril 2025	Se adjunta informe del Cuarto seguimiento/24	25%
	2.1	Suministrar la información requerida por la Administracion municipal para llevar a cabo los espacios de rendiciones de cuentas, y asistir a los dos (02) eventos presenciales que la misma realiza.	Dos (02) según requerimiento de la alcaldía de Bucaramanga	Número de rendiciones de cuentas a las cuales asiste el Gerente	Gerencia, Líderes de Proceso (directivos), Comunicaciones	Vigencia 2025	Segundo semestre	
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Publicación de las Tarifas de Aseo.	2	Publicación de tarifas dos veces al año en la página Web y periodico	Director de planeación organizacional	Enero 2025	Con fecha 22 feb-25 en periodico el frente los costos de Referencia para Tarifa 1er Semestre/25 y publicadas	50%
	2.3	Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	12	Realizar una vez al mes con los prestadores de aprovechamiento el Comité de Conciliación	Director de planeación organizacional	Enero a Diciembre 2025	Se presenta 4 Acta de comité de conciliacion de enero a Abril-PTE FIRMAS	20%
Subcomponente 4. Evlución y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	3.4.3.Seguimiento general planes de mejoramiento institucionales.	3	Elaborar y entregar los informes cuatrimestral de los Planes de Mejoramiento ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICI), de cada una de las áreas de la Empresa.	Jefe de la oficina de Control Interno	Mayo 2025 Septiembre 2025 Diciembre 2025	Se publico en Febrero 28/25	00/01/1900



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 4: Mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	1ER SEGUIMIENTO	%
Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Socializar los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la EMAB S.A. E.S.P.	1	Una (1) socialización desarrollada	Dirección Comercial (Gestión de servicio al usuario PQRS) Profesional PQRS - Comunicaciones	Abril 2025	En la página Web se identifica MECANISMOS DE CONTACTO- CARECE DE SOCIALIZACION https://emab.gov.co/lineas-de-atencion-y-contacto/	30%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2 Realizar actividad para la apropiación del código de integridad, con el fin de fortalecer la ética en los trabajadores de la entidad.	2	Número de actividades realizadas para promover y apropiarse el Código de Integridad	Secretaría General (Talento Humano)	Junio 2025 Diciembre 2025	Para segundo Cuatrimestre	
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	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	4	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) - Profesional PQRS socializa a: Dirección operativa, Dirección Planeación.	Abril 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Diciembre 2025	Conf fecha 30-abril se emite correo a las áreas Encuestas de satisfacción (149 atención usuario, 563 encuestas Barrido y 599 de recolección y transporte)	25%
	4.2 Mantener la publicación de los Derechos y Deberes del usuario, Carta de trato digno al usuario en los diferentes canales de comunicación de la empresa	1	Documentos vigentes publicados en los canales de comunicación de la empresa permanentemente	Dirección Comercial (Proceso Gestión de servicio a los usuarios) - Profesional PQRS	Marzo 2025 (Mantener publicado y actualizado durante la vigencia)	Página web - se encuentra - 2021 ://emab.gov.co/derechos-y-deberes-emab/ pendiente su actualización.	50%
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Medición del nivel de satisfacción del usuario y socialización del informe con los competentes.	3	Número de mediciones del nivel de satisfacción del usuario realizadas.	Director Comercial (Proceso Gestión de comercialización)	Marzo 2025 Junio 2025 Septiembre 2025 Diciembre 2025	remite indicador de satisfacción al usuario meta 1er trimestre 1311 encuestados. 97%	33%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

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

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Límite	1er SEGUIMIENTO	%	
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1	Revisar y/o actualizar la información publicada en el link "Transparencia y Acceso a la información Pública" de la EMAB, y verificar el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014.	Mantener actualizado el link "Transparencia y Acceso a la información Pública"	N° de actualizaciones realizadas	Líderes de Proceso - Profesional de Sistemas	Abril 2025 (Mantener actualizado durante toda la vigencia)	La OCI realizo memorando de 1300-2025-05-005 - seguimiento a la Pagina WEB se verifica sobre la informacion la cual se encuentra desactualizada	20%
	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	Menú de Transparencia y acceso a la información pública en la pagina Web actualizada al 100% (seguimiento bimestral)	N° de seguimientos realizados	Dirección de planeación organizacional - Profesional TICS	Marzo 2025 Mayo 2025 Julio 2025 Septiembre 2025 Noviembre 2025 Diciembre 2025	La OCI realizo acta verificacion sobre la informacion la cual se encuentra desactualizada	10%
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1	Realizar las transferencias documentales en el año 2025	Envío a las áreas del Memorando y calendario de las transferencias	Memorandos remitidos a las diferentes areas de la entidad, junto con el calendario de las transferencias	Personal asignado a gestión documental por parte de Seretaria General	Abril 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Enero 2026	se emitio sociaizacion de Cicular de diicembre con Cronograma para la vigencia 2025. falta seguimiento de la OCI	70%
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información	3.1	Revisión y actualización de la normatividad vigente en todos los procesos de la entidad.	normogramas actualizados	N° de normogramas actualizados	Líderes de proceso	Diciembre 2025	Aplica 2do Semestre	
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar un informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que contenga el número de solicitudes recibidas, tiempo promedio de respuesta y enviar a Oficina de Control Interno para ser verificado y enviar a publicación correspondiente	Tres informes en el año	Número de Informes realizados/ informes programados a generar	Lider del proceso de Gestion de servicio a los usuarios	Abril 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Enero 2026	Se reciben correos mensuales de los meses de Enero a Marzo sobre consolidado de causales	25%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente 6: Iniciativas adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Límite	1ER SEGUIMIENTO	%	
Subcomponente 1. Iniciativas adicionales	1.1	Formular plan de acción para mantener la implementación del código de integridad de la institución	Plan de Acción Integridad	Actividades realizadas/ actividades programadas	Secretaria General / Profesional de Talento Humano	Febrero 2025	mantiene el mismo Código de Integridad de la vigencia 2024. ENVIO FECHA	50%
	1.2	Aplicar la herramienta para la identificación del conocimiento tácito y explícito en los procesos	Identificación del conocimiento tácito y explícito (inventario)	N° de matrices aplicadas	Dirección de Planeación Organizacional	Diciembre 2025	2do Semestre	
	1.3	Formular la estrategia y Generar la Política de Gestión del Conocimiento e Innovación	Plan de acción GESCO+I	Actividades realizadas/ actividades programadas	Dirección de Planeación Organizacional	Diciembre 2025	2do Semestre	

Proceso Proceso Gestión del Talento Humano
Objetivo Gestionar las actividades concernientes con el manejo de la contratación del personal necesario para el alcance de los

No. del riesgo	Riesgo	Tratamiento de los Riesgos					Acción de contingencia a implementar si el riesgo se materializa				Indicador		
		Actividad del Control	Soporte	Responsable (Cargo)	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Acción	Soporte de la acción	Responsable (Cargo)	Tiempo de ejecución (Corto plazo)	Impacto (efectividad, eficiencia)	1ER SEGUIMIENTO	%
R1	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el objetivo de adulterar o extraviar información de las historias laborales.	El profesional universitario de talento humano, con el apoyo de la Secretaria general realizara la revisión de la normatividad aplicable a la entidad, en relación a la protección de datos personales, con el fin de ajustar en caso de ser requerido los lineamientos definidos actualmente en el procedimiento PR-GTH-005 prestamo de historias laborales, para su posterior socialización e implementación.	Procedimiento PR-GTH-005 socializado (via correo electrónico)	Profesional universitario de talento humano y Profesional asignado por la secretaria general (abogado)	01 de marzo	30 de marzo	Reporte por parte de la profesional de talento humano a la secretaria general para poner en conocimiento de la perdida de la informacion, y posterior tramite legal que corresponda; asi mismo se informara al titular de la historia laboral.	Comunicación interna	Profesional universitaria de talento humano	De manera inmediata en el momento de la ocurrencia	Custodia del 100% de las historias laborales	a la fecha no se ha presentado perdida de documentos.	33%
R2	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para modificar parametros del SOFTWARE (Arco Sis), con el fin de generar pagos no autorizados en la nomina.	La profesional universitaria de talento humano, de manera quincenal, realizara la liquidación de la nomina de acuerdo a las novedades aprobadas al tecnico de nomina, con el fin de evitar los pagos no autorizados. Se corrige si se llegan a presentar errores involuntarios, o errores del sistema arcosis. se cuenta con la evidencia de ejecución del control que es la liquidacion.	Liquidación de la nomina Formatos de cada novedad	Profesional universitario de talento humano Técnico de nómina	Febrero	Diciembre	1. Si es por error involuntario, el técnico de nómina informa al profesional universitario y al trabajador, del error presentado para surtir los tramites a que haya lugar para reversar el pago. 2. Si se da por utilizacion indebida del sistema para generar pagos no autorizados de nomina, se inicia proceso disciplinario al trabajador que realizo dicho acto.	1. Comunicación interna y comprobante de pago 2. Formatos asociados al procedimiento disciplinario.	1. Técnico de nómina 2. Profesional universitario de talento humano	De manera inmediata en el momento de la ocurrencia	No reporte de pagos no autorizados de nomina	Se mantienen los controles	33%


 LEOMARINA BUSTOS ANTOLINEZ
 JEFE OCI