



## 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	3er 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	Se envia correo socializacion a Cada los Directores (4) Procesos comercial, SST-innovacion Sepb11/25
	1.2	Socializar por medio de Comunicaciones de EMAB a través de los diferentes canales, medidas y acciones de prevención sobre temas de corrupción.	2	Número de socializaciones de los tips de corrupción divulgados mediante correo masivo a todo el personal de la EMAB	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional calidad	Junio 2025 Diciembre 2025	Se socializa a traves correo 10 Sep-25
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 encuentran en Proceso de reuniones-Procesos consolidacion del 2026.
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 (vía correo electrónico), y nivel externo (página web)	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional calidad Profesional TICS (publicación página web)	Febrero 2025	Se encuentra publicado en la Pagina Web <a href="https://emab.gov.co/plan-anticorrupcion/">https://emab.gov.co/plan-anticorrupcion/</a> , faltan publicacion matriz Riesgos la pagina Web y El SGC
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 10/01/2025	La OCI realizara consolidación de la informacion-Dicbre/25
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	La OCI realiza consolidación de la informacion pendeinte por Publicar a la Pagina WEB- Dicbre/25

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	3er 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	Correo enviado por Comercial 1ro de Julio de 2025 al área su actualización de trámites SUIT-EMAB 2025 a Sistemas
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	Documento estrategia de racionalización de trámites EMAB un crongrama- REVISION PAGINA WEB
Subcomponente 3. Racionalización de Trámites	3.1	Elaboración de la Estrategia racionalización de trámites 2025 con el personal involucrado.	1	Estrategia de racionalización de trámites EMAB elaborada, y cargada al SUIT	Dirección de Planeación Organizacional - Profesional TICS, Dirección comercial - director y trabajadores que el mismo involucre	Marzo 2025	Falta Aprobacion SGC- Documento estrategia de racionalización de trámites EMAB 2025- <a href="https://emab.gov.co/tramites-y-servicios-racionalizados/">https://emab.gov.co/tramites-y-servicios-racionalizados/</a>
	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	Se realizo la implementacion de racionalizacion <a href="https://emab.gov.co/tramites-y-servicios-racionalizados/">https://emab.gov.co/tramites-y-servicios-racionalizados/</a>
	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	Abri 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Diciembre 2025	Se revisa Pagina Web <a href="https://emab.gov.co/tramites-y-servicios-racionalizados/">https://emab.gov.co/tramites-y-servicios-racionalizados/</a>

emab		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025												
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano														
Componente 3: Rendición de Cuentas								3er SEGUIMIENTO	%					
Subcomponente	Actividades		Meta	Indicadores		Responsable	Fecha Límite							
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 primera mano el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad.	4	Publicación de Informe de Gestión Publicación Seguimiento Plan de Acción institucional	Dirección de de Planeación organizacional - profesional de calidad	Febrero 2025 Abril 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Enero 2026	Se verifica pag web el 3er Trimestre <a href="https://emab.gov.co/plan-de-accion/">https://emab.gov.co/plan-de-accion/</a>	100%						
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Suministrar la información requerida por la Administración 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	Se requiere reportarlo en la Página Web, para la debida consulta de los usuarios.	90%						
	2.2	Publicación de las Tarifas de Aseo.	2	Publicación de tarifas dos veces al año en la página Web y periódico	Director de planeación organizacional	Enero 2025	se confirma publicación 1er semestre y 2do semestre en la pagina Web <a href="https://emab.gov.co/tarifas/">https://emab.gov.co/tarifas/</a>	100%						
	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 realizan las reuniones mensuales de conciliación mensual- envío actas de Julio/25 a diciembre	100%						
Subcomponente 4. Evaluación 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	La OCI consolida seguimiento y queda pendiente por en pagina Web el del Mes Dicembre /25	90%						

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025</b>							
	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>							
	<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar el servicio al Ciudadano</b>							
Subcomponente		Actividades	Meta	Indicadores	Responsable	Fecha Límite	3ER seguimiento	%
<b>Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	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)socializacion desarrollada	Dirección Comercial (Gestión de servicio al usuario PQRS) Profesional PQRSD - Comunicaciones	Abrial 2025	Se realiza a traves de Instagram en Julio/25 la SOCIALIZACION <a href="https://emab.gov.co/lineas-de-atencion-y-contacto/Pagina WEB">https://emab.gov.co/lineas-de-atencion-y-contacto/Pagina WEB</a>	80%
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.2	Realizar actividad para la apropiación del código de integridad, con el fin de fortalecer la etica en los trabajadores de la entidad.	2	Número de actividades realizadas para promover y apropiar el Código de Integridad	Secretaria General (Talento Humano)	Junio 2025 Diciembre 2025	Se remitio en Borrador de actualizacion el OD-GTH-001	80%
<b>Subcomponente 4. Normativo y procedimental</b>	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 electronico) 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 PQRSD socializa a: Dirección operativa, Dirección Planeación.	Abrial 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Diciembre 2025	Se emite correos de socializacion a als areas de los trimestres 2do (abril) (Julio,3ro y 4to (Novbre) de las Encuestas	100%
	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 PQRSD	Marzo 2025 (Mantener publicado y actualizado durante la vigencia)	Actualizada Octubre 2025/ SGC y publicada pagina WEB	100%
<b>Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano</b>	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 realizados.	Director Comercial (Proceso Gestión de comercialización)	Marzo 2025 Junio 2025 Septiembre 2025 Diciembre 2025	Se reciben 3 informes trimestrales del Nivel de satisfaccion hasta Dicbre 25	100%

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025</b>							
	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>							
	<b>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>							
Subcomponente	Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha Límite	3ER seguimiento	%
<b>Subcomponente 1.</b> <b>Transparencia Activa</b>	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"	Nº de actualizaciones realizadas	Líderes de Proceso - Profesional de Sistemas	Abri 2025 (Mantener actualizado durante toda la vigencia)	Sistemas Tic envia correos de solicitudes de Publicacion Pagina Web	80%
	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)	Nº de seguimientos realizados	Dirección de planeación organizacional - Profesional TICS	Marzo 2025 Mayo 2025 Julio 2025 Septiembre 2025 Noviembre 2025 Diciembre 2025	Se emiten correos de solicitud informacion	80%
<b>Subcomponente 2.</b> <b>Transparencia pasiva</b>	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	Abri 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Enero 2026	Se emito sociaizacion de Cicular de diciembre con Cronograma para la vigencia 2025. falta seguimiento de la OCI	90%
<b>Subcomponente 3.</b> <b>Instrumentos de gestión de información</b>	3.1	Revisión y actualización de la normatividad vigente en todos los procesos de la entidad.	normogramas actualizados	Nº de normogramas actualizados	Lideres de proceso	Diciembre 2025	Se realizo en el mes de Noviembre a todos los Procesos para soporte de Recertificacion de la firma Icontec.	100%
<b>Subcomponente 5.</b> <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	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	Abri 2025 Julio 2025 Octubre 2025 Enero 2026	Se realizo la evaluacion según Aditoria de PQRS	100%

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025</b>							
	<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</b>							
	<b>Componente 6: Iniciativas adicionales</b>							
Subcomponente	Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha Límite	3er SEGUIMIENTO	%
<b>Subcomponente 1. Iniciativas adicionales</b>	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	Secretaría General / Profesional de Talento Humano	Febrero 2025	Se incluyó, en el contrato de prestación de servicios para la Julio/25 implementación programa Qualty SAS de vigilancia Epidemiológica de riesgo Psicosocial, programa para el retiro laboral, realizar batería de riesgo Psicosocial. Ultima cuenta de Qualty	100%
	1.2	Aplicar la herramienta para la identificación del conocimiento tácito y explícito en los procesos	Identificación del conocimiento tácito y explícito (inventario)	Nº de matrices aplicadas	Dirección de Planeación Organizacional	Diciembre 2025	Se encuentra el Plan en Borrador para ser evaluado, aprobado y socializado	50%
	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	Se encuentra el Plan en Borrador para ser evaluado, aprobado y socializado	50%

	Matriz Mapa Riesgos de Corrupción
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 objetivos

Código: F-PO-005

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: Enero-27-2023

Página 9 de 10

No. del riesgo	Riesgo	Tratamiento de los Riesgos				Acción de contingencia a implementar si el riesgo se materializa				Indicador	3er SEGUIMIENTO	%	
		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)		
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 Secretaría general realizará 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 socializado (vía correo electrónico)	Profesional universitario de talento humano y Profesional asignado por la secretaría general (abogado)	01 de marzo	30 de marzo	Reporte por parte de la Profesional de Talento Humano a la Secretaría General para poner en conocimiento dela perdida de la informacion y posterior trámite legal que corresponda, así 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	La OCI realiza cumplimiento de seguimiento.	90%
R2	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para modificar parámetros del SOFTWARE (Arcos Sis), con el fin de generar pagos no autorizados en la nomina.	La profesional universitaria de talento humano, de manera quincenal, realizará 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	Profesional universitario de talento humano	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 trámites a que haya lugar para reversar el pago.  2. Si se da por utilización 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 autorizados de nomina	Se mantienen los controles a traves de Arcosis y existe se actualizo el Procedimiento nomina.	100%

LEOMARINA BUSTOS ANTOLINEZ  
JEFE OCI