

		FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:		EMAAF E.S.P.					
Vigencia:		2020					
Fecha publicación:		ENERO 18 DE 2021					
Componente I:		GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS					
3er SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
FECHA DE SEGUIMIENTO		Periodo comprendido entre los meses 01/09/2020 - 31/12/2020					
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI - OBSERVACIONES
1. Política de Administración de Riesgos	Validar el cumplimiento de los componentes de la política de Operación del riesgo.	Jefe de Control Interno	Marzo de 2020	Informe	Mediante verificación la empresa cuenta con una política de riesgos la cual cumplen con las disposiciones emitidas por el DAFP.	100%	Se evidencia que la política del riesgo se encuentra publicada en la pagina web de la entidad Con corte a 31 de diciembre de 2020 donde se evidencia los respectivos mapas de riesgo con informes de gestión (Segunda Línea de Defensa) y con informes de seguimiento y control (Tercer Línea de Defensa)
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	De conformidad al resultado del comportamiento en la calificación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2019, identificar nuevas acciones de control o de lo posible identificar nuevos riesgos teniendo en cuenta la metodología suministrada por el DAFP.	Integrantes alta dirección	Abril de 2020	Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2020	Mediante acciones de verificación de la información resultado del seguimiento realizado por la jefe de oficina de control interno en la vigencia, y el asesor de calidad se presenta propuesta con cuasas, riesgos y consecuencias para ser analizados con la JOCI y posteriormente por los demas integrantes de la alta dirección. Es de aclarar que por la entrada en vigencia de los decretos de emergencia sanitaria, se identifica un riesgo relacionado al seguimiento de las acciones tendientes a la contratación para atender la emergencia.	100%	Mediante acciones de seguimiento y control realizados por la oficina de control interno, se evidencia que el mapa de corrupción cumple con las disposiciones de la guía emitida por el DAFP. Mediante cumplimiento al programa de auditorías, la oficina de control interno, realiza los respectivos seguimientos a las acciones descritas para mitigar el riesgo, reportando mediante informes dirigidos a Gerencia sobre su cumplimiento, dicha información se convirtió en parte fundamental del acta de la revisión por la dirección vigencia 2020
	Programar y realizar acompañamiento a los responsables de los procesos, fortaleciendo los conocimientos en la aplicación de la metodología de administración de riegos de corrupción.	Responsables de procesos en acompañamiento del profesional especializado OPS y Oficina de Control Interno	Según cronograma de trabajo 2020.	Cronograma y actas de trabajo	Mediante el diligenciamiento de las plataformas - autodiagnósticos MIPG (Dirección Estratégica, Plan Anticorrupción, Integridad y Control Interno, se valida el formato de mapa de riesgos, del cual se propone para su aprobación y del cual dá cumplimiento a las directrices de la guía del DAFP para la administración del riesgo.	100%	Se evidencia que desde la Oficina de planeación, se acompaño en la verificación y socialización de la metodología emitida por el DAFP frente a la identificación de riesgos de corrupción para la vigencia 2020.
3. Consulta y divulgación	Realizar reuniones para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Jefe Oficina de Planeación	Continuo sobre la vigencia 2020.	Actas de trabajo.	En cumplimiento a la guía de gestión de riesgos suministrada por el DAFP, la EMAAF ESP, validó y actualizó el mapa de riesgos el cual queda como soporte al presente informe el cual es publicado en la página web de la empresa.	100%	Mediante cumplimiento al programa de auditorías, la oficina de control interno, realiza los respectivos seguimientos a las acciones descritas para mitigar el riesgo, reportando mediante informes dirigidos a Gerencia sobre su cumplimiento.
4. Monitoreo y Revisión	Realizar seguimiento a las solicitudes de modificaciones, cuando se presenten por las partes interesadas.	Jefe Oficina de Planeación y Jefe de control Interno.	De conformidad al cronograma de auditorías vigencia 2020	Actas de trabajo.	A la fecha del presente seguimiento, no se evidencia solicitudes de modificación. De acuerdo a las observaciones presentadas por las partes interesadas se realizara el analisis correspondiente a los riesgos	100%	El plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2020, no ha registrado ninguna observación registrada por las partes interesadas para ser tenidas en cuenta y generar las posibles modificaciones. Se realizara seguimiento a posibles casos de corrupción buscando encontrar posibles causas para mitigarlos
5. Seguimiento	Programar e implementar auditorías al mapa de riesgos de corrupción vigencia 2020	Jefe de Control Interno	De conformidad al cronograma de auditorías vigencia 2020	Informe auditoría	El programa de auditoría para la vigencia 2020, evidencia la programación de auditorías a los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, así como a los riesgos de contratación y aquellos propios del SG SST. En cumplimiento al programa de auditorias para la vigencia 2020, la jefe de control interno realizara el seguimiento a los riesgos de corrupción propuestos	100%	Se realiza seguimiento a la eficacia de las acciones para la mitigación de los riesgos de corrupción, dicha actividad es continua durante la vigencia 2020

	FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		
Nombre de la entidad:	EMAAF E.S.P.		
Sector Administrativo:	SERVICIOS PÚBLICOS		
Departamento :	CUNDINAMARCA	Orden:	MUNICIPAL
Municipio:	FUNZA	Año de Vigencia:	2020

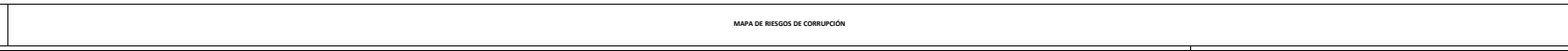
3 ^{er} SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO									
	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1.	Socialización del Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformatr trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"	Capacitación de estándares legales para ser aplicados en el desarrollo del objeto misional de la empresa.	Socialización normativa	Se realizan los trámites de conformidad a los matriculados en el aplicativo SUIT	verificación y actualización del estado de trámites versus requisito del Decreto Ley 2106 de 2019	Optimización de procesos	Todas las dependencias de la EMAAF ESP	20/01/2020	01/06/2020
2.	Socialización de las directrices impartidas por el DAFP mediante la guía para el diseño de procesos en el marco del MIPG	Capacitación de directrices emitidas por el DAFP frente la verificación y actualización de proceso y procedimientos	Socialización requisitos técnicos	Información documentada auditada para el mantenimiento del SGC	Se realiza actualización de procesos y procedimientos		Todas las dependencias de la EMAAF ESP	01/01/2020	01/06/2020
3.	Verificación, programación y ejecución de Actualización de información documentada.								
4.	Seguimiento y control trámites SUIT	Capacitación de estándares legales para ser aplicados en el desarrollo del objeto misional de la empresa.	Socialización normativa	Se realizan los trámites de conformidad a los matriculados en el aplicativo SUIT	Actualmente se cuenta con quince (15) trámites actualizados con formularios descargables y auto diligenciables por lo cual se requiere que los mismos estén en línea	Eficiencia en la gestión	Todas las dependencias de la EMAAF ESP	01/01/2020	01/12/2020
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES – VENTANILLAS ÚNICAS)									
1.									
2.									
3.									
Nombre del Responsable							Correo electrónico		
Correo electrónico							Fecha de aprobación del Plan		

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad:		EMAAF E.S.P.					
Vigencia:		2020					
Fecha publicación:		ENERO 18 DE 2021					
Componente III:		RENDICIÓN DE CUENTAS					
3er SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
FECHA DE SEGUIMIENTO		Periodo comprendido entre los meses 01/09/2020 - 31/12/2020					
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI - OBSERVACIONES
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Implementar acciones para que los servidores públicos de la EMAAF ESP registren los datos y contenidos sobre la gestión de la empresa, teniendo en cuenta los resultados de la gestión y el cumplimiento de las metas estratégicas y las asociadas con el plan de desarrollo municipal, los planes de acción, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos, lo cuales deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.	Integrantes de la Alta Dirección (primer y segunda línea de defensa)	Continuo durante la vigencia 2020	Registro de datos y contenidos sobre la gestión de la EMAAF ESP.	La EMAAF ESP, en cumplimiento a su objeto misional ejecuta las acciones previamente planificadas en cumplimiento de requisitos legales y de los cuales como mecanismo de socialización en cumplimiento de la Ley de transparencia y de rendición de cuentas, utiliza las plataformas designadas por el gobierno nacional tales como SUT, SECOP, Página Web y demás informes presentados a las entidades de control según solicitud.	100%	Mediante cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Reguladas POIR y el Plan Estratégico, se evidencia el cumplimiento de los objetivos institucionales los cuales se publican y se dan a conocer las partes interesadas bajo los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad de la información. Se evidencia la publicación y entrega de informes de conformidad a requisitos legales.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar, implementar y hacer seguimiento al impacto de la gestión, mediante estrategias que generen espacios para el diálogo con los usuarios para sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la gestión de la empresa ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones frente al cumplimiento de su objeto misional.	Integrantes de la Alta Dirección (primer y segunda línea de defensa)	Continuo durante la vigencia 2020	Informe de Estrategias de identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios	La EMAAF ESP cuenta con la oficina de atención al usuario, por medio de la cual se evidencian los espacios para el diálogo con los usuarios para sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la gestión Técnica y Administrativa ante las inquietudes de los usuarios relacionadas con los resultados y decisiones frente al cumplimiento de las metas del POIR. De igual manera y teniendo en cuenta los recursos tecnológicos, la empresa comunica a sus usuarios y demás partes interesadas sobre el cumplimiento a sus objetivos estratégicos, dichos medios cuentan con la disponibilidad para recibir solicitudes por parte de las partes interesadas.	100%	La empresa evidencia un diálogo de doble vía con los usuarios y la ciudadanía en general, mediante diferentes plataforma tales como, redes sociales, prensa escrita, página web, respuestas al los derechos de petición y en el dorso de las facturas.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Dar a conocer a los funcionarios de la EMAAF ESP, El Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual debe incluir los lineamientos metodológicos con las orientaciones básicas para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas, permitiendo a la empresa explorar diferentes opciones que pueden ajustarse de acuerdo con sus requerimientos y características, atendiendo el marco general de la política nacional fijada en el Compes 3654 de abril de 2010 y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.	Integrantes de la Alta Dirección (primer y segunda línea de defensa)	Abril de 2020	Socialización del Manual Único de Rendición de Cuentas	Según el marco normativo que soporta la rendición de cuentas la emaaaf esp en la presente vigencia, por medio de la oficina de planeación está diseñando estrategias para dar cumplimiento a la Constitución Política de 1991 que de acuerdo con los principios y derechos constitucionales, debe evidenciarse el derecho a: la participación (artículos 2, 3 y 103), a la información (artículos 20, 23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270), dichas estrategias además darán cumplimiento a la metodología suministrada por el DAFP mediante el Manual Único de Rendición de Cuentas VERSIÓN 2 el año 2019.	100%	La oficina de control interno realiza seguimiento al cumplimiento en los requisitos de la Ley 1702 de 2014 Se evidencia el cumplimiento y reporte de metas de conformidad al POIR y del Plan Estratégico, bajo requisitos de ley, mediante la pagina de web, el reverso de la factura
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciando la efectividad de las acciones.	Jefe de Control Interno (tercer línea de defensa)	Según programación de auditorías de gestión vigencia 2020	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Mediante el desarrollo de los comités de gestión y desempeño, el Gerente General verifica el estado de las acciones Administrativas y Técnicas con las cuales se da cumplimiento al POIR y Plan Estratégico para la vigencia 2020, ejercicio que permite retroalimentar a la primer y segunda línea de defensa sobre los avances de conformidad a las estrategias de la Empresa.	100%	Se evidencia el cumplimiento y reporte de metas de conformidad al POIR y del Plan Estratégico, bajo requisitos de ley.

		FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:		EMAAF E.S.P.						
Vigencia:		2020						
Fecha publicación:		ENERO 18 DE 2021						
Componente IV:		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
3er SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
FECHA DE SEGUIMIENTO		Periodo comprendido entre los meses 01/09/2020 - 31/12/2020						
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OGI - OBSERVACIONES	
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.	Integrantes de la alta dirección (Primer línea de defensa)	Primer trimestre de 2020	Acciones	Mediante la verificación de las actividades descritas en el procedimiento de atención al usuario, la EMAAF ESP, viene adelantado acciones para el mejoramiento de los procesos descritos dentro del sistema de gestión de la calidad.	100%	Durante a vigencia se desarrollaron acciones por parte de la Oficina Asesora Comercial se realizó la verificación y mejoras a las acciones propias del procedimiento. Se socializará las acciones de mejora a los funcionarios de la oficina de atención al usuario	
	Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones respondientes	Integrantes de la alta dirección (Primer línea de defensa)	Primer y segundo semestre de 2020	Informe con las acciones de fortalecimiento	La empresa en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y 1474 de 2011 atiende los PQRSO de fondo, generando en los usuarios un mayor grado de confianza. La Oficina de Control Interno presenta a la gerencia semestralmente sobre la gestión ante los PQRSO controlando a su vez el cumplimiento en tiempos y términos	100%	Durante a vigencia se desarrollaron acciones para el mejoramiento al proceso de gestión frente al servicio al ciudadano.	
	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Integrantes de la alta dirección (Primer línea de defensa)	Primer trimestre de 2020	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	La empresa cuenta dentro de su presupuesto para la vigencia 2020, para mejorar la calidad de la prestación del servicio de atención al ciudadano	100%	Mediante informes generados por el área de PQRSO y los informes de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión frente a la atención oportuna y de fondo a los mismo. Información	
	Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Jefe de Control Interno (tercer línea de defensa)	Primer trimestre de 2020	Informe	La empresa en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y 1474 de 2011 atiende los PQRSO de fondo, generando en los usuarios un mayor grado de confianza. La Oficina de Control Interno presenta a la gerencia semestralmente sobre la gestión ante los PQRSO controlando a su vez el cumplimiento en tiempos y términos	100%	Mediante informes generados por el área de PQRSO y los informes de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión frente a la atención oportuna y de fondo a los mismo. Información	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Generar e implementar acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Subgerencia Administrativa y Financiera y responsable del proceso de atención al cliente.	Continuo durante la vigencia 2020	Informe de autodiagnóstico	A través del área de sistemas, la EMAAF ESP continúa en la consolidación y reporte de información de conformidad a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, bajo el cumplimiento de requisitos Técnicos y Administrativos, los cuales son dados a conocer a los usuarios y demás partes interesadas a través de la página web de la empresa	100%	La empresa evidencia el reporte de información en la página web en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).	Subgerencia Administrativa y Financiera y responsables del proceso de tecnologías de la información y responsable del proceso de atención al cliente.	Junio de 2020	Protocolo de accesibilidad a las páginas web				
	Implementar y/o fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Subgerencia Administrativa y Financiera y responsable del proceso de atención al cliente.	Abril de 2020	Protocolo	La empresa cuenta con un protocolo para el seguimiento de las pqr, mediante el software de gestión de información SYSMAN local y web	100%	Se verifica el seguimiento al protocolo de pqr mediante la página y SYSMAN	
	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Responsable del proceso de Atención al Ciudadano	Primer trimestre de 2020	Protocolo				
	Validar la efectividad de los resultados de los indicadores con los cuales medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Jefe de Control Interno (tercer línea de defensa) Responsable del proceso de Atención al Cliente	Trimestralmente sobre la vigencia 2020	Informe del indicador	La empresa en cumplimiento a la Ley 1755 de 2015 y 1474 de 2011 atiende los PQRSO de fondo, generando en los usuarios un mayor grado de confianza. La Oficina de Control Interno presenta a la gerencia semestralmente sobre la gestión ante los PQRSO controlando a su vez el cumplimiento en tiempos y términos	100%	Mediante informes generados por el área de PQRSO y los informes de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión frente a la atención oportuna y de fondo a los mismo.	
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Subgerente Administrativo y Financiero Responsable del proceso de Atención al Ciudadano	Primer semestre de 2020	Protocolos implementados	Se establecieron los protocolos para garantizar la calidad en la prestación del servicio al ciudadano, los cuales se construyeron con el área de atención al ciudadano.	100%	Durante a vigencia se desarrollaron acciones por parte de la Oficina Asesora Comercial se realizó la verificación y mejoras a las acciones propias del procedimiento. Se socializará las acciones de mejora a los funcionarios de la oficina de atención al usuario	
	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la alta dirección para la toma de decisiones.	Jefe de Control Interno. (tercer línea de defensa)	Cuatrimestralmente en la vigencia 2020	Informe de auditoría	En cumplimiento al programa de auditorías para la vigencia 2020, la jefe de control interno realizó el seguimiento a los protocolos para garantizar la calidad en la prestación del servicio al ciudadano	100%	Dar cumplimiento al programa de auditorías establecido para la vigencia	
3. Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Subgerente Administrativo y Financiero y Profesional Gestión del TH	Vigencia 2020	Programa de capacitaciones	Para la empresa la capacitación y formación de servidores públicos, debe ser orientada alas competencias funcionales, con el fin de propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional y el mejoramiento en la prestación del servicio	100%	Se evidencia capacitación de servicio al cliente dirigida al personal de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión frente a la atención oportuna y de fondo a los mismo.	
	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Subgerente Administrativo y Financiero y Profesional Gestión del TH	Vigencia 2020	Informe de evaluación de desempeño	Los líderes de proceso realizan un seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos con cada uno de los servidores para la vigencia 2020	100%	Seguimiento a los compromisos adquiridos en la evaluación de desempeño para la vigencia 2020	
	Programar en el Plan Institucional de Capacitación.	Subgerente Administrativo y Financiero y Profesional Gestión del TH	Vigencia 2020	PIC 2020	Para la empresa la capacitación y formación de servidores públicos, debe ser orientada alas competencias funcionales, con el fin de propiciar su eficacia personal, grupal y organizacional y el mejoramiento en la prestación del servicio	100%	Se evidencia que para dar cumplimiento al PIC de la vigencia se realizaron diferentes capacitaciones de manera virtual atendiendo las recomendaciones emitidas por el gobierno nacional con respecto a la emergencia Sanitaria COVID-19	
4. Normativo y procedimental	Establecer y/o fortalecer lineamientos del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Responsable de atención al ciudadano	Junio y diciembre de 2020	Reglamento	Mediante la verificación de las actividades descritas en el procedimiento de atención al usuario, la EMAAF ESP, viene adelantado acciones para el mejoramiento de los procesos descritos dentro del sistema de gestión de la calidad.	100%	Mediante informes generados por el área de PQRSO y los informes de la Oficina de Control Interno, se evidencia la gestión frente a la atención oportuna y de fondo a los mismo.	
	Elaborar periódicamente informes de PQRSO para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Responsable de atención al ciudadano	Trimestralmente durante la vigencia 2020	Informe				
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.	Responsable de atención al ciudadano y Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Junio y diciembre de 2020	Procesos actualizados	Mediante la verificación de las actividades descritas en el procedimiento de atención al usuario, la EMAAF ESP, viene adelantado acciones para el mejoramiento de los procesos descritos dentro del sistema de gestión de la calidad.	100%	Durante a vigencia se desarrollaron acciones por parte de la Oficina Asesora Comercial se realizó la verificación y mejoras a las acciones propias del procedimiento. Se socializará las acciones de mejora a los funcionarios de la oficina de atención al usuario	
	Construir e implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Integrantes de la alta dirección (Primer línea de defensa)	Abril de 2020	Política	La empresa en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, y mediante resolución 287 del 07 de diciembre de 2018 implementa la política de tratamiento de datos para sus partes interesadas	100%	Se realiza seguimiento y verificación desde la intranet de la actualización del normograma por parte de la oficina de control interno	
	Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al ciudadano PQRD	Responsable del proceso	Junio y diciembre de 2020	Normograma	El proceso de atención al ciudadano realiza la actualización del normograma mediante la intranet de la empresa	100%	Se realiza seguimiento y verificación desde la intranet de la actualización del normograma por parte de la oficina de control interno	
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Responsable del proceso	Primer trimestre de 2020	Formatos	Mediante la verificación de las actividades descritas en el procedimiento de atención al usuario, la EMAAF ESP, viene adelantado acciones para el mejoramiento de los procesos descritos dentro del sistema de gestión de la calidad.	100%	Durante a vigencia se desarrollaron acciones por parte de la Oficina Asesora Comercial se realizó la verificación y mejoras a las acciones propias del procedimiento. Se socializará las acciones de mejora a los funcionarios de la oficina de atención al usuario	
		Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación con los funcionarios.	Responsable del proceso	Primer trimestre de 2020	Base de datos	La empresa cuenta con el catastro de usuarios para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	100%	Se cuenta con una base de datos los suscriptores de los servicios de AAA
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de	Responsable del proceso	Junio y diciembre de 2020	Informe sobre la percepción del usuario	Mediante la verificación de las actividades descritas en el procedimiento de atención al usuario, la EMAAF ESP, viene adelantado acciones para el mejoramiento de los procesos descritos dentro del sistema de gestión de la calidad.	100%	Durante la vigencia se realizó un encuesta de satisfacción a los clientes externos e internos para conocer la percepción de los usuarios en la prestación de los servicios AAA	

		FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:		EMAAF E.S.P.					
Vigencia:		2020					
Fecha publicación:		ENERO 15 DE 2021					
Componente V:		MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
3er SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
FECHA DE SEGUIMIENTO		Periodo comprendido entre los meses 01/05/2020 - 31/08/2020					
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI - OBSERVACIONES
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Verificar y presentar informe al cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica conforme ley 1712 de 2014.	Jefe de Control Interno (tercer línea de defensa)	Primer trimestre de 2020	Informe	El área de sistemas realiza las acciones de actualización de la página web en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	100%	La oficina de control interno realiza seguimiento al cumplimiento en los requisitos de la Ley 1702 de 2014
	Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos de la EMAAF ESP.	Jefe de Control Interno	Marzo de 2020	Informe	La EMAAF E.S.P., mediante su página web cuenta con una sección de datos abiertos enlazada a la línea datosabiertos.gov	100%	Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno que en la página web cuenta con la sección de datos abiertos en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014
	Publicar la información sobre contratación pública	Jefe de Contratación	Vigencia 2020	Publicación	En cumplimiento a los principios de contratación estatal la EMAAF E.S.P., publica los procesos contractuales en su página web y en el SECOP	100%	Se evidencia por parte de la Oficina de Control Interno que la oficina jurídica publica en la página web y el SECOP, la contratación realizada por la EMAAF E.S.P.
	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	Subgerente administrativa y financiera y responsable proceso de gobierno digital	Primer trimestre de 2020	Publicación	La empresa cuenta con diferentes herramientas de información como: foros, redes sociales, pagos en línea y canales RSS	100%	La oficina de control interno realiza seguimiento al cumplimiento en los requisitos de la Ley 1702 de 2014
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas del principio de gratuidad.	Jefe de Control Interno	Marzo de 2020	Informe	La EMAAF ESP dentro de su gestión facilita a todos los usuarios el acceso a la información en procura de la satisfacción técnica y Administrativa de conformidad a los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, teniendo en cuenta que las condiciones personales de índole económica puedan coartar el derecho a dichos servicios.	100%	La oficina de control interno realiza seguimiento al cumplimiento en los requisitos de la Ley 1702 de 2014
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Hacer seguimiento a la implementación de las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Jefe de Control Interno	Mayo de 2020	Informe	La EMAAF ESP, esta realizando controles de prioridad y seguridad de la información, se cuenta con una matriz de riesgos de seguridad de la información.	100%	Se evidencia el cumplimiento de actividades de control mediante la Implementación del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Hacer seguimiento a la implementación de las acciones Gobierno Digital las cuales fueron rendidas en el informe de cierre del PAAC 2019, las cuales permiten el fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Subgerente Administrativo y Financiero y responsable proceso de	Mayo de 2020	Informe de los Medios electrónicos adecuados	La empresa en su página web da cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Política de Gobierno Digital en relación a la accesibilidad de la información para población en condición de discapacidad	100%	Se evidencia el cumplimiento de acciones respecto a los requisitos de la Ley 1712 de 2014, dejando como evidencia la página web de la empresa.
	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Integrantes de la alta dirección dirigidos por la subgerente administrativa y financiera	Primer semestre de 2020	Lineamientos	La empresa cuenta con accesos de accesibilidad para los usuarios externos e internos en condiciones de discapacidad	100%	Continuar con la implementación de herramientas que contribuyan a la accesibilidad a la población en condición de discapacidad
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: 1.El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3.El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Subgerente Administrativa y Financiera	Mayo de 2020	Mecanismo	La empresa para la presente vigencia publica en su página web la información de conformidad a los requisitos de ley 1712 de 2014 - lista de chequeo del PGN	100%	Se evidencia el cumplimiento de acciones respecto a los requisitos de la Ley 1712 de 2014, dejando como evidencia la página web de la empresa.

		FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:		EMAAF E.S.P.					
Vigencia:		2020					
Fecha publicación:		ENERO 18 DE 2021					
Componente Vt:		INICIATIVAS ADICIONALES					
3er SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
FECHA DE SEGUIMIENTO		Periodo comprendido entre los meses 01/05/2020 - 31/08/2020					
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI - OBSERVACIONES
INICIATIVAS ADICIONALES	Fortalecer la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos de integridad	Subgerente Administrativa y Financiera	Durante la vigencia 2020	Herramientas desarrolladas e implementadas resultado de la socialización del Código de Integridad	En cumplimiento del PIC vigencia 2020, se realizó el proceso de inducción y re inducción en el cual se socializó el código de integridad. De igual manera y como mecanismo de socialización y evaluación a la promoción del código de integridad se diseñó como herramienta un crucigrama para ser entregado a los funcionarios para su diligenciamiento y de repaso frente a los valores institucionales.	100%	Se evidencian que mediante diferentes herramientas se socializó el código de integridad de acuerdo a las propuestas realizadas por parte de la oficina de planeación.



1 LÍNEA DE DEFENSA A cargo de los gerentes públicos y líderes de los procesos, programas y proyectos de la entidad, del principal: diseñar, implementar y monitorizar los controles y gestionar de manera directa en el día a día las riesgos de la entidad. Así mismo, orientar el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos y asegurar que sean compatibles con las metas y objetivos de la entidad y emprender las acciones de mejoramiento para su logro.	2 LÍNEA DE DEFENSA A cargo de los servidores que tienen responsabilidades directas en el monitoreo y evaluación de los controles y la gestión del riesgo: Jefes de planeación, supervisión e interventores de contratos o proyectos, coordinadores de otros ámbitos de gestión de la entidad, comités de riesgos (línea especial), comités de contratación, entre otros. Del principal: monitorizar la gestión de riesgo y control, articulada por la primera línea de defensa, complementando su trabajo.	3 LÍNEA DE DEFENSA A cargo de la oficina de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces. El principal: proporcionar un aseguramiento basado en el más alto nivel de independencia y objetividad sobre la efectividad del El alcance de este aseguramiento, a través de la auditoría interna cubre todos los componentes del S.C.I.
--	---	---

[illegible]