



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	EMAAF E.S.P.
Vigencia:	2021
Fecha publicación:	1 ^{er} REPORTE DE SEGUIMIENTO MAYO 14 DE 2021
Componente I:	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI - OBSERVACIONES
1. Política de Administración de Riesgos	Formular el plan de acción de la Política de operación de riesgos teniendo en cuenta la versión 5 emitida por el DAFP.	Integrantes de la alta dirección Línea estratégica	30/03/2021	Plan de acción de la Política de Operación de Riesgos formulado y con evidencias de ejecución	33%	Teniendo en cuenta los requisitos de la Guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas Versión 05 de diciembre 2020, se programo la verificación y modificación de la política de operación de riesgos para su aprobación, publicación y posterior aplicación. Se evidencia propuesta de política de administración de riesgos la cual se encuentra en verificación.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Validar el informe del mapa de riesgos de la vigencia anterior, construir y publicar el mapa de riesgos vigencia 2021.	Primer y tercera línea de defensa (Secretarios de Gobierno)/ (Dirección de Control Interno)	31/01/2021	Mapa de Riesgos de corrupción elaborado y publicado	100%	Mediante informe sobre el estado de la gestión para la administración de los riesgos vigencia 2020, se realiza análisis y publicación del respectivo mapa de riesgos conforme al cumplimiento de requisitos de la Ley 1474 de 2011 y a la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Versión 02 de 2015. Evidencia de la gestión a través de la página web de la empresa en el link de Transparencia y Acceso a la información https://emaafesp.gov.co/sagel/InformesGestionWeb1/229
3. Consulta y divulgación	Publicar el mapa de Riesgos de Corrupción en la Pagina Web, teniendo en cuenta el cumplimiento de la metodología del DAFP.	Jefe Oficina de Planeación	31/01/2021	Mapa de riesgos de corrupción publicado	100%	
4. Monitoreo y Revisión	Realizar seguimientos periódicos a los riesgos de corrupción a través de los Comités: Coordinador de Control Interno y de Gestión y Desempeño.	Primera, segunda y tercera línea de defensa - Jefe Oficina de Planeación	Continúo sobre la vigencia 2021	Actas - Informes	33%	La EMAAF ESP durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2021, desarrolla acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, soportadas bajo el cumplimiento de requisitos legales con los cuales se evidencian controles para mitigar los posibles actos de corrupción tales como: a). Manipulación intencionada de la información con el propósito de generar resultados que respondan a intereses particulares. b). Ejecución de los recursos con posibles sobre costos en la adquisición o contratación de elementos objeto de la emergencia sanitaria c). Cobrar trabajos con beneficio particular que no estén estipulados dentro del alcance del objeto misional de la empresa.
5. Seguimiento					33%	



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD:	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.
MISIÓN:	La EMAAF E.S.P logra la satisfacción de sus usuarios, garantizando calidad, cobertura y continuidad en la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, mediante la gestión eficaz y eficiente de sus recursos, un talento humano comprometido y competente y la preservación del medio ambiente

1 LÍNEA DE DEFENSA
A cargo de los gerentes públicos y líderes de los procesos, programas y proyectos de la entidad. Rol principal: diseñar, implementar y monitorear los controles y gestionar de manera directa en el día a día los 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.

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN	TIPO	CONSECUENCIA	VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN									
					ANÁLISIS DEL RIESGO			CONTROLES (con los que cuenta actualmente)	VALORACIÓN DEL RIESGO			Acciones asociadas al control		
					Riesgo Inherente				Riesgo Residual					
Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Zona del Riesgo	Periodo de ejecución	Registro							
No se registran las acciones de seguimiento y control realizados por los responsables de la información frente a los riesgos de seguridad digital identificados por vigencia. La falta de evaluación y seguimiento a los planes de acción resultado de las auditorías de gestión realizadas por la oficina de control interno con las cuales evidenciar el cumplimiento del MSPI implementado en la empresa	Manipulación intencionada de la información con el propósito de generar resultados que respondan a intereses particulares.	Datos sensibles administrados bajo intereses de beneficio particular	Corrupción	Pérdida de la imagen institucional Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales.	3	20	60 Extrema	Se cuenta con los respectivos mapas de riesgos de seguridad de la información. Se cuenta con el programa de auditoría de gestión el cual incluye seguimiento a los reusgos de seguridad de la información.	2	20	40 Alta	Junio De conformidad al cronograma de comités.	Programar y realizar socialización de la metodología de administración de Riesgos de seguridad Digital, dirigida a los Servidores Públicos - línea estratégica y primer línea de defensa De conformidad a la programación frente al registro y entrega de informes por parte de los responsables de administrar los MR, realizar comités de seguridad de la información. Desarrollar el programa de auditorías dirigidas a las acciones para mitigar los reisos de seguridad de la información, presentando los respectivos informes y realizar los seguimientos a los compromisos según planes de acción.	Listas de asistencia, material audiovisual y mapas de riesgos de seguridad digital. Actas de comité de SI e informes de seguimiento a la eficacia de las acciones. Actas de comité de control interno, actas de comité de seguridad de la información, informes de seguimiento a la eficacia de las acciones.
Falta de seguimiento integral a los recursos provenientes de las diferentes fuentes presupuestales en orden a la pandemia, así como el seguimiento periodico a programas metas presupuestales y de ejecución del Plan de Estratégico Inoportunidad en los reportes a los entes de control Incumplimiento en los tiempos para la contratación	Ejecución de los recursos con posibles sobrecostos en la adquisición o contratación de elementos objeto de la emergencia sanitaria	Destinación de recursos físicos y/o económicos en beneficio particular - robo	Corrupción	Deterioro patrimonial Pérdida de la imagen institucional	2	20	40 Alta	Adopción de actos administrativos para atender la emergencia sanitaria. Celebración de contratos en cumplimiento de requisitos técnicos y legales conforme a la emergencia sanitaria Seguimiento y control al cumplimiento de requisitos técnicos y legales para la contratación, ejecución y seguimiento de los objetos contractuales para la atención de la emergencia sanitaria.	2	20	40 Alta	Contunio sobre la vigencia	Hacer seguimiento a la continua adopción de actos administrativos para atender la emergencia sanitaria. Seguimiento y control al cumplimiento de requisitos técnicos y legales para la contratación, ejecución y seguimiento de los objetos contractuales para la atención de la emergencia sanitaria, presentando informes ante comité de gestión y desempeño	Informes de gestión sobre la eficacia de las acciones.
Falta de seguimiento y presentación de informes de supervisión frente a las actividades administrativas y operativas en cumplimiento del plan estratégico por vigencia	Cobrar trabajos con beneficio particular que no estén estipulados dentro del alcance del objeto misional de la empresa.	Beneficio partiucular desatendiendo requisitos normativos y de ley.	Corrupción	Investigaciones penales, disciplinarias y fiscales.	2	20	40 Alta	Se cuenta con el CCU implementado La empresa ha generado acciones de socialización del código de integridad Informes de seguimiento y control frente a la prestación de servicios públicos de AAA, por parte de los supervisores y jefes de área.	2	20	40 Alta	De conformidad al programa de auditorías de la Vigencia Continuo sobre la vigencia	Programar seguimiento al cumplimiento por parte de la empresa frente a los requisitos del CCU, presentando informe ante el comité de Gestión y Desempeño. Continuar con las acciones para el cumplimiento del PIC de la vigencia , respecto a la inducción y reinducción del código de integridad. Realizar comités de gestión y desempeño, evidenciando el cumplimiento de requisitos técnicos, legales y financieros frente a la eficacia en al prestación de los servicios públicos domiciliarios de AAA.	Informes de gestión sobre la eficacia de las acciones.

PROBABILIDAD	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO				
CASI SEGURO	5	25 MODERADA	50 ALTA			100 EXTREMA
PROBABLE	4	20 MODERADA	40 ALTA			80 EXTREMA
POSIBLE	3	15 MODERADA	30 ALTA			60 EXTREMA
IMPROBABLE	2	10 BAJA	20 MODERADA			40 ALTA
RARA VEZ	1	5 BAJA	10 BAJA			20 MODERADA
IMPACTO		MODERADO	MAYOR			CATASTRFICO
Puntaje		5	10			20

Zona de Riesgo Baja: Puntaje: De 5 a 10 puntos. Definida por la casilla Baja. Probabilidad: Rara vez o improbable. Impacto: Moderado y Mayor. Tratamiento: Los riesgos de corrupción de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos en la entidad.
Zona de Riesgo Moderada: Puntaje: De 15 - 25 puntos. Definida por la casilla Moderada. Probabilidad: Rara vez, Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro. Impacto: Moderado, Mayor y Catastrófico. Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo. Nota: En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.
Zona de Riesgo Alta: Puntaje: De 30 - 50 puntos. Definida por la casilla Alta. Probabilidad: Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro. Impacto: Mayor y Catastrófico. Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Nota: En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.
Zona de Riesgo Extrema: Puntaje: De 60 - 100 puntos. Definida por la casilla Extrema. Probabilidad: Posible, Probable y Casi Seguro. Impacto: Catastrófico. Tratamiento: Los riesgos de corrupción de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Nota: En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.

ELABORACIÓN	A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y consolidación
	Debe ser elaborado por cada responsable de las áreas y/o de los procesos, junto con su equipo.
CONSOLIDACIÓN	A la oficina de planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Adicionalmente, esta misma oficina será la encargada de consolida el Mapa de Riesgos de Corrupción.
PUBLICACIÓN	Se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año.
SOCIALIZACIÓN	Los servidores públicos y contratistas de la entidad deben conocer su contenido antes de su publicación. Para lograr este propósito la Oficina de Planeación deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.
	Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción
AJUSTES Y MODIFICACIONES	Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción: Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

CONSOLIDACION DOCUMENTO	CARGO:	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	NOMBRE:	Ricardo Lagos
APROBACIÓN DEL SEGUIMIENTO	CARGO:	JEFE CONTROL INTERNO
	NOMBRE:	Ginna Barahona Zamudio

	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:	2021

No.	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		REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI - OBSERVACIONES	% AVANCE
								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 reformar 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 SUI	verificación inicial sobre el estado de trámites versus requisito del Decreto Ley 2106 de 2019	Optimización de procesos	Todas las dependencias de la EMAAF ESP	20/01/2021	01/06/2021	Mediante la programación del PIC para la vigencia, se tiene programada la socialización del Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"	20%
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	Verificación y actualización de procesos y procedimientos		Todas las dependencias de la EMAAF ESP	01/01/2021	01/06/2021	A través de las acciones desarrolladas por el profesional de Calidad - MIPG se evidencia la socialización de elementos para el diseño de procesos en el marco del MIPG - directrices impartidas por el DAFP mediante la respectiva guía	33%
3.	Verificación, programación y ejecución de Actualización de información documentada.									Mediante el desarrollo de actividades para el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, se da cumplimiento a los requisitos: Conformidad del producto 8.6; No conformidades y acciones correctivas 8.7, 10.2; programación y desarrollo de Auditoría interna 9.2 y programación de acciones para el desarrollo de la Revisión por la dirección 9.3	33%
4.	Seguimiento y control trámites SUI	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 SUI	verificación inicial sobre el estado de trámites versus requisito del Decreto Ley 2106 de 2019		Todas las dependencias de la EMAAF ESP	01/01/2021	01/12/2021	En cumplimiento de los requisitos del Decreto Ley 2106 de 2019 la EMAAF ESP realiza acciones de control, reporte y seguimiento al estado de los trámites y demás OPA	33%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	EMAAF E.S.P.
Vigencia:	2021
Fecha publicación:	1 ^{er} REPORTE DE SEGUIMIENTO MAYO 14 DE 2021
Componente III:	RENDICIÓN DE CUENTAS

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	% 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 2021	Registro de datos y contenidos sobre la gestión de la EMAAF ESP.	33%	Mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en el manual de comunicaciones, la EMAAF ESP desarrolla acciones para la publicación de contenidos sobre la gestión de la empresa y el cumplimiento de las metas, lo anterior bajo los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para con su stakeholders.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementar y hacer seguimiento al impacto de la gestión, mediante estrategias establecidas en el Plan de Comunicaciones que generen espacios para el diálogo con los usuarios y demás partes interesadas 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 del portafolio de servicios.	Integrantes de la Alta Dirección (primer y segunda línea de defensa)	Continuo durante la vigencia 2021	Informe de Estrategias de identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios	33%	La EMAAF ESP desarrolla actividades de seguimiento al impacto de la gestión, mediante estrategias establecidas en el Plan de Comunicaciones, con los cuales se generan espacios para el diálogo con los usuarios y demás partes interesadas, espacios que permiten dar respuestas de la gestión de la empresa ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas al cumplimiento del portafolio de servicios.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Dar a conocer a los servidores públicos de la empresa, el alcance del Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual debe incluir los lineamientos metodológicos con las orientaciones básicas para el diseño de la estrategia de conformidad a la micrositio MURC, 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 CONPES 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 2021	Socialización del Manual Único de Rendición de Cuentas	33%	Mediante actividades diseñadas y socializadas desde la gerencia general, se dan a conocer a los servidores públicos de la empresa, el alcance de las directrices de Manual Único 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 CONPES 3654 de abril de 2010 y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar 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 2021	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	33%	Mediante acciones planificadas y desarrolladas por la JOCI y bajo el plan de auditorías basada en riesgos para la vigencia 2021, se evalúa el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciado avance de las mismas a través de las publicaciones, la participación conjunta de actividades con la administración central.

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:	EMAAP E.S.P.					
Vigencia:	2021					
Fecha publicación:	1º REPORTE DE SEGUIMIENTO MAYO 14 DE 2021					
Componente IV:	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI- OBSERVACIONES
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar jornadas de sensibilización sobre la importancia del tema de servicio ciudadano	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa) y segunda línea de defensa).	Primer trimestre de 2021	Acciones	20%	Para la vigencia 2021, se realizó en el mes de abril el curso de actualización virtual en Gestión Activa en Servicios Públicos la EMAAP ESP, sobre la importancia del tema de servicio ciudadano
	Analizar en comités de gestión y desempeño, los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones correspondientes	Integrantes de la alta dirección (Primer línea de defensa y cuando aplique, tercer línea de defensa)	Primer y segundo semestre de 2020	Informe con las acciones de fortalecimiento	33%	Mediante el desarrollo de comités de gestión y desempeño así como en comités primarios, se realiza seguimiento al estado de la gestión frente a la atención al ciudadano y de las cuales por directriz de la gerencia general, se activan controles conforme a la necesidad del servicio.
	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 2021	Informe	33%	Conforme al cumplimiento del objetivo del proceso de servicio al ciudadano, se desarrollan acciones mediante la aplicación de encuestas que permiten evidenciar el grado sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación para la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.
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 2021	Informe de autodiagnóstico	33%	La empresa evidencia el desarrollo de acciones para la accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad y realizar acciones de mejora y así dar cumplimiento de protocolos de bioseguridad por efectos del Sars Cov. evidenciando las acciones de accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
	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 2021	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	33%	Mediante el desarrollo de acciones en cumplimiento de Gobierno Digital, la EMAAP ESP evidencia accesibilidad a la página web de las entidades (Requisitos de la NTC 5854).
	Implementar y/o fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - PGN	Subgerencia Administrativa y Financiera y responsable del proceso de atención al cliente.	Abril de 2021	Protocolo	33%	Se evidencia el desarrollo de controles al sistema de información con la cual la EMAAP ESP, mejora y facilita el cumplimiento de transparencia y acceso a la información - Ley 1712 de 2014 - PGN
	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 2021	Informe del indicador	33%	La oficina de atención al cliente valida la efectividad de los controles con los cuales mide las variables de tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, generando acciones de corto plazo
	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas 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 2021	Informe de auditoría	33%	La oficina de control interno junto con el responsable de Atención al Ciudadano, realizan continuo seguimiento a la efectividad de las acciones plantadas para el cumplimiento de la estrategia de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
3. Talento Humano	Fortalecer mediante capacitaciones las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa).	Continuo sobre la vigencia 2021	Programa de capacitaciones	33%	Mediante el diseño del PIC 2021, se programaron acciones para capacitar a los servidores públicos en los requisitos de la Ley 1755 de 2015, fortaleciendo los procesos de cualificación
	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.		continuo sobre la vigencia 2021	Informe de evaluación de desempeño	33%	La oficina de control interno junto con el responsable de Atención al Ciudadano, realizan continuo seguimiento al estado de desempeño del proceso en relación a la efectividad para con los usuarios.
4. Normativo y procedimental	Establecer y/o fortalecer lineamientos del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos (actualización Manual de atención al ciudadano)	Responsable de atención al ciudadano	Junio y diciembre de 2021	Reglamento	33%	La oficina de control interno junto con el responsable de Atención al Ciudadano, realizan continuo seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Responsable de atención al ciudadano (segunda línea de defensa) y jefe Oficina de Control Interno (tercer línea de defensa)	Trimestralmente durante la vigencia 2021	Informe	33%	La empresa elabora continuamente informes sobre el estado de atención de PQRSD, en donde se identifican oportunidades de mejora en la prestación de los servicios públicos de AAA
	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 2021	Procesos actualizados	33%	En cumplimiento de los requisitos del Decreto Ley 2106 de 2019 la EMAAP ESP realiza acciones de control, reporte y seguimiento al estado de los trámites y demás OPA
5. Relacionamiento con el ciudadano	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 (segunda línea de defensa)	Primer trimestre de 2021	Base de datos	33%	La EMAAP ESP cuenta con la caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés validando continuamente la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación.
	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 mejora.	Responsable del proceso (segunda línea de defensa)	Junio y diciembre de 2021	Informe sobre la percepción del usuario	33%	A través de la aplicación de encuestas de satisfacción, el proceso de servicios al cliente evidencia el grado de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:	EMAAF E.S.P.					
Vigencia:	2021					
Fecha publicación:	1er REPORTE DE SEGUIMIENTO MAYO 14 DE 2021					
Componente V:	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	% 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 Oficina de Planeación (Primera y segunda línea de defensa) Jefe Oficina de Control Interno (tercer línea de defensa)	Primer trimestre de 2021	Informe	40%	Mediante gestión en cumplimiento del reporte FURAG 2020, se verifica el estado de cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica conforme ley 1712 de 2014.
	Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos de la EMAAF ESP.	Jefe de Control Interno	Trimestralmente durante la vigencia 2021	Informe	33%	A través de acciones de seguimiento y control a la gestión institucional, se realiza continua evaluación a la efectividad en la divulgación de datos abiertos de la EMAAF ESP, lo anterior por cumplimiento de requisitos de la ley 1712 de 2014.
	Publicar la información sobre contratación pública	Responsable Contratación	Continuo sobre la vigencia 2021	Publicación	33%	Se evidencia el cumplimiento de la publicación sobre contratación pública https://emaafesp.gov.co/contratacion/procesos-contractuales/categoria/31-ano-2021.html
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los servidores públicos de la EMAAF ESP para el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015	Gerencia General y Jefe oficina de Planeación (líneas estatégica y segunda línea de defensa)	Marzo de 2021	Informe	20%	Mediante el diseño del PIC 2021, se programaron acciones para capacitar a los servidores públicos en los requisitos de la Ley 1755 de 2015
	Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas del principio de gratuidad.	Subgerencia Administrativa y Financiera y Jefe Oficina de Planeación - Gobierno Digital y Gestión Documental (Primera y segunda línea de defensa) Jefe Oficina de Control Interno (tercer línea de defensa)	Marzo de 2021	Informe	33%	La empresa desarrolla acciones que dan cumplimiento al principio de gratuidad a través del no cobro de copias de facturación por PQRS
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 Oficina de Control Interno (tercer línea de defensa)	Mayo de 2021	Informe	33%	La empresa a través del desarrollo de estrategias de gobierno digital - seguridad de la información, realiza seguimiento y control 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
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 2020 las cuales permiten el fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Jefe Oficina de Planeación y reponsables Gobierno Digital (Segunda línea de defensa)	Mayo de 2021	Informe de los Medios electrónicos adecuados	33%	Mediante el desarrollo del plan de trabajo del área de gobierno digital, se evidencia control en la implementación de las acciones de Gobierno Digital incluidas las acciones conforme a la rendición de cuentas de cierre del PAAC 2020 y con las cuales se da continuidad al desarrollo de los planes de que trata el Decreto 612 de 2018, permitiendo el fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa)	Primer semestre de 2021	Lineamientos	33%	La empresa evidencia el desarrollo de acciones para la accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad, lo anterior en cumplimiento de protocolos de bioseguridad por efectos del Sars Cov.
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	Jefe Oficina de Planeación y Director Comercial (primera y segunda línea de defensa).	Mayo de 2021	Mecanismo	33%	Mediante el reporte de información sobre la eficacia en la atención de PQRS de la cual se evidencia el contenido número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	EMAAF E.S.P.
Vigencia:	2021
Fecha publicación:	1 ^{er} REPORTE DE SEGUIMIENTO MAYO 14 DE 2021
Componente VI:	INICIATIVAS ADICIONALES

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OCI - OBSERVACIONES
INICIATIVAS ADICIONALES	Fortalecer la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos de integridad	Integrantes de la Alta Dirección	Durante la vigencia 2021	Herramientas desarrolladas e implementadas resultado de la socialización del Código de Integridad	33%	La EMAAF ESP mediante el desarrollo de acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales durante el primer cuatrimestre de la vigencia 2021 y soportada bajo el desarrollo de requisitos legales con los cuales se evidencian controles para mitigar posibles actos de corrupción tales como: a). Manipulación intencionada de la información con el propósito de generar resultados que respondan a intereses particulares. b). Ejecución de los recursos con posibles sobrecostos en la adquisición o contratación de elementos objeto de la emergencia sanitaria c). Cobrar trabajos con beneficio particular que no estén estipulados dentro del alcance del objeto misional de la empresa.