



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                    |                                                    |
|--------------------|----------------------------------------------------|
| Entidad:           | EMAAF E.S.P.                                       |
| Vigencia:          | 2021                                               |
| Fecha publicación: | 3° REPORTE DE SEGUIMIENTO ENERO 17 DE 2022         |
| 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 | 100%        | Se evidencia que la política del riesgo se encuentra publicada en la página web de la entidad<br><br>Con corte a 31 de diciembre de 2021 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 | 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 (Alta Dirección)/ (Jefe de Control Interno) | 31/01/2021                      | Mapa de Riesgos de corrupción elaborado y publicado                                           | 100%        | Mediante trabajo articulado entre los integrantes de la oficina asesora de planeación (jefe, profesional y asesor) se da inicio a la gestión de riesgos conforme a la nueva metodología y directrices de la política de operación de riesgos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. Consulta y divulgación                         | Publicar el mapa de Riesgos de Corrupción en la Página 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%        | Actividad realizada conforme a directrices de la ley 1474 de 2011. <a href="https://emaafesp.gov.co/sagel/InformesGestionWeb1/229">https://emaafesp.gov.co/sagel/InformesGestionWeb1/229</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. Monitoreo y Revisión                           | Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. | Primera, segunda y tercera línea de defensa - Jefe Oficina de Planeación      | Continúo sobre la vigencia 2021 | Actas - Informes                                                                              | 100%        | Mediante trabajo articulado entre los integrantes de la oficina asesora de planeación (jefe, profesional y asesor), los subgerentes y directores y la jefe de la oficina de control interno, se da cumplimiento a las acciones de seguimiento y control conforme a la metodología y directrices de la política de operación de riesgos. durante la vigencia se actualizo la política y se decide que durante la vigencia no se haran modificaciones a la nueva plataforma toda vez que se ve la necesidad de evidencias los avances en el proceso de auditoría de seguimiento por parte de icontec ante el cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015. |
| 5. Seguimiento                                    | Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, analizando la efectividad de los controles incorporados dentro del mapa.             | Primera, segunda y tercera línea de defensa - Jefe Oficina de Planeación      | Continúo sobre la vigencia 2021 | Actas - Informes                                                                              | 100%        | Conforme a la metodología para la administración del riesgo, la oficina de control interno - tercer línea de defensa, verifica el cumplimiento de los componentes de la política de operación de riesgos y su actualización conforme a los formatos establecidos por el DAFP. Se evidencia el cumplimiento de acciones frente a su efectividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

MATRIZ SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| Causa (Situación principal que origina el posible riesgo de corrupción) |
|-------------------------------------------------------------------------|
| C1                                                                      |
| C2                                                                      |
| C3                                                                      |
| C3                                                                      |
| C4                                                                      |

Señale con una X, en las columnas 3 a 11 el proceso que contiene el riesgo de corrupción (R1, R2, R3...)

Señale con una **X** si la causa principal del riesgo de corrupción se encuentra claramente identificada.

[illegible]

| ¿Las acciones que propuso sirvieron para proteger a la entidad? |    | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SI                                                              | NO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| X                                                               |    | De conformidad al cumplimiento de las acciones propuestas para mitigar los riesgos de posibles hechos de corrupción, la EMAAT (SEP) permanentemente realiza el respectivo seguimiento, control y reporte conforme a las metodologías suministradas por las entidades de control y con las cuales da cumplimiento a las metas del Plan Estratégico y de los cuales y por voluntad del gerente, las, las consecuencias del cumplimiento del código de integridad. |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| ntroles: ¿Se del control? |  |
| NO                        |  |
|                           |  |
|                           |  |
|                           |  |
|                           |  |
|                           |  |
|                           |  |

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Si la respuesta en alguna de las preguntas de control es NO, reforme si propuso alguna acción |    |
| SI                                                                                            | NO |
|                                                                                               |    |
|                                                                                               |    |
|                                                                                               |    |
|                                                                                               |    |
|                                                                                               |    |
|                                                                                               |    |
|                                                                                               |    |

Hace referencia a: efectividad de los controles, responsables, periodicidad y evidencias de los controles

|                                    |    |    |
|------------------------------------|----|----|
| ¿Se enunciaron acciones de mejora? |    |    |
| No tiene controles                 | SI | NO |
|                                    |    |    |
|                                    |    |    |
|                                    |    |    |
|                                    |    |    |
|                                    |    |    |
|                                    |    |    |

Señale con una X si se enuncieron acciones de mejora

|                           |    |    |
|---------------------------|----|----|
| ¿Mejoraron los controles? |    |    |
| No tiene controles        | SI | NO |
|                           |    |    |
|                           |    |    |
|                           |    |    |
|                           |    |    |
|                           |    |    |
|                           |    |    |

Señale con una X si mejoraron los controles

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ¿Se activaron alertas tempranas para evitar la materialización de un riesgo de corrupción? |    |
| SI                                                                                         | NO |
|                                                                                            |    |

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ¿Se implementaron correctivos por la materialización de un riesgo de corrupción? |    |
| SI                                                                               | NO |
|                                                                                  |    |

|                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuántas alertas se convirtieron en denuncias por casos de corrupción? |
|                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Observaciones                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                                                                                                       |
| Se evidencia socialización de los principios y valores éticos de la empresa en las inducciones de los funcionarios.                                                                                   |
| Se evidencia la publicación de los valores adoptados por la Emisaf en la página web                                                                                                                   |
| Mediante el desarrollo de los comités institucionales de gestión y desempeño- se realizan los respectivos seguimientos al cumplimiento de los proyectos establecidos en el plan estratégico 2021-2023 |
| La oficina Asesora Comercial realiza seguimiento a las actividades de control a las suspensiones. Evidencia de lo anterior mediante ordenes de trabajo y actas de suspensión.                         |
|                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                                                       |



# 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            | Fin        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |
|     |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                     |                                      |                                                                                  |                                                                                                |                                    |                                        | dd/mm/aa          | 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 SUIT | 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        | 30/11/2021 | Se evidencia capacitación realizada por parte del Area Comercial 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", para la actualización de los tramites (Cambios en la factura del servicio público y Restablecimiento de servicio público)                                                                                                                | 100%     |
| 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 | Mediante el desarrollo de actividades para el mantenimiento del Sistema de Gestión, se da continuidad a la verificación, actualización, socialización e implementación de la información documentada tales como, formatos, política de operación de riesgos, mapas de riesgos, etc., dicha información documentada se convierte en soporte para atender la auditoria externa de seguimiento ante el cumplimiento de requisitos ISO 9001:2015, recibiendo concepto favorable para el mantenimiento del sistema de calidad. | 100%     |
| 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 | 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 | Se realizo la actualización de dos tramites (Cambios en la factura del servicio público y Restablecimiento de servicio público) en cumplimiento de los requisitos del Decreto Ley 2106 de 2019 la EMAAF ESP,                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%     |

|  | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                      |                                                           |                                                                                                     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entidad:                                                                          | EMAAF E.S.P.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                      |                                                           |                                                                                                     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Vigencia:                                                                         | 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                      |                                                           |                                                                                                     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Fecha publicación:                                                                | 3er REPORTE DE SEGUIMIENTO ENERO 17 DE 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                      |                                                           |                                                                                                     |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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.                                    | 100%        | Mediante el cumplimiento del Plan Estrategico 2021-2023, la EMAAF ESP desarrollo 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 sus partes interesadas.<br><br>Se evidencia la publicación y entrega de informes de conformidad a requisitos legales                                                                                                                                                                         |
| 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 nde Estrategias de identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios | 100%        | Durante la presente vigencia con corte al presente seguimiento la EMAAF, dá continuidad a la entrega de Información de calidad y en lenguaje comprensible, en el desarrollo de las 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) | Septiembre de 2021                                        | Socialización del Manual Único de Rendición de Cuentas                                              | 100%        | Para la presente vigencia desde la Oficina de Planeacion elabora presentación con la estructura de la rendición de cuentas en cumplimiento a las directrices emitidas por el DAPF. Dicha metodología es validada para su aplicación por parte de la empresa teniendo en cuenta su objeto social.<br><br>Resultado de dicha validación la OAP se compromete a socializar la plataforma y las metodologías Manual Unico RC lo anterior en cumplimiento del PIC 2021.                                                                                                        |
| 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, evidenciado 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.                        | 100%        | Mediante acciones planificadas y desarrolladas por la JOCI y bajo el plan de auditorías basada en riesgos para la vigencia 2021, se evalua 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:                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                         | EMAAF E.S.P.                                                                                                                                          |                                          |                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vigencia:                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2021                                                                                                                                                  |                                          |                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Fecha publicación:                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3er REPORTE DE SEGUIMIENTO ENERO 17 DE 2022                                                                                                           |                                          |                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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                                     | 100%        | Se evidencia capacitación en los temas de atención y servicio al ciudadano como fueron ( Lenguaje claro, Atención al Usuario en el sector público, Seminario servicio al cliente virtual)                                                                                                       |
|                                                                                   | 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  | 100%        | Se realiza seguimiento al estado y cumplimiento de la gestión frente a la atención al ciudadano mediante un informe el cual hace parte fundamental del acta de la revisión por la dirección vigencia 2021                                                                                       |
|                                                                                   | 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                                      | 100%        | Se realiza seguimiento a las PQRS de acuerdo a los informes realizados por el área comercial y la oficina de control interno evidenciando 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                   | 100%        | 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. 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 | 100%        | Mediante el desarrollo de acciones en cumplimiento de Gobierno Digital, la EMAAF ESP evidencia accesibilidad a la página web de las entidades (Requisitos resolución 1519 de 2020).                                                                                                             |
|                                                                                   | 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                                    | 100%        | Se evidencia el desarrollo de controles al sistema de información con la cual la EMAAF 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                        | 100%        | 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)                                                                                                    | Cuatrimstralmente en la vigencia 2021    | Informe de auditoria                         | 100%        | La oficina de control interno junto con el responsable de Atención al Ciudadano, realizan el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, mediante los informes mensuales y semestrales para la mejora continua del proceso                                                   |
| 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                   | 100%        | Se evidencia socialización de la Ley 1755 de 2015 por parte de la Oficina Jurídica a los líderes de proceso y profesionales de la empresa                                                                                                                                                       |
|                                                                                   | 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           | 100%        | La oficina de control interno junto con el responsable de Atención al Ciudadano, realizan el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, mediante los informes mensuales y semestrales para la mejora continua del proceso                                                   |
| 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                                   | 100%        | La oficina de control interno junto con el responsable de Atención al Ciudadano, realizan el seguimiento a la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, mediante los informes mensuales y semestrales para la mejora continua del proceso                                                   |
|                                                                                   | Elaborar periódicamente informes de PQRSO 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                                      | 100%        | La empresa elabora continuamente informes sobre el estado de atención de PQRSO, 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                        | 100%        | Se evidencia la actualización de dos trámites en línea (Cambios en la factura del servicio público y Restablecimiento de Servicios Públicos) en cumplimiento de los requisitos del Decreto Ley 2106 de 2019                                                                                     |
| 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                                | 100%        | La EMAAF ESP cuenta con la caracterización de los usuarios y 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      | 100%        | Se evidencia que para la vigencia se realizó la aplicación de una encuesta de satisfacción a los clientes externos e internos para determinar el grado de percepción del cliente con la prestación de los servicios públicos de AAA                                                             |

|  | <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                          |                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entidad:</b>                                                                   | EMAAF E.S.P.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                            |                                          |                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Vigencia:</b>                                                                  | 2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |                                          |                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Fecha publicación:</b>                                                         | 3er REPORTE DE SEGUIMIENTO ENERO 17 DE 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                            |                                          |                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Componente V:</b>                                                              | 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                                      | 100%        | La oficina de Control Interno realiza seguimiento al cumplimiento en la Publicación de la información 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                                      | 100%        | 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                                  | 100%        | Se evidencia por parte de la oficina de Control Interno el cumplimiento de la publicación sobre contratación pública y en el SECOP, en la pagina web de la entidad                                                                                                                      |
| 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 estratégica y segunda línea de defensa)                                                                                                              | Tercer Trimestre de 2021                 | Informe                                      | 100%        | Se evidencia socialización de la Ley 1755 de 2015 por parte de la Oficina Jurídica a los líderes de proceso y profesionales de la empresa                                                                                                                                               |
|                                                                                   | Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas del principio de gratuidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Subgerencia Administrativa y Fianciera 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                                      | 100%        | 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.                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            | Mayo de 2021                             | Informe                                      | 100%        | Se evidencia el cumplimiento de las estrategias mediante seguimiento y control a la implementación de las políticas de operación 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 Goboerno Digital (Segunda línea de defensa)                                                                                                                       | Mayo de 2021                             | Informe de los Medios electrónicos adecuados | 100%        | La oficina de Control Interno evidencia el cumplimiento del plan de trabajo del área de gobierno digital, y el seguimiento a las acciones incluidas en el autodiagnostico con las cuales se da continuidad al desarrollo de los planes de que trata el Decreto 612 de 2018.             |
|                                                                                   | 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                                 | 100%        | Desarrollar acciones que faciliten la accesibilidad de los espacios físicos para población en situación 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:<br>1.El número de solicitudes recibidas.<br>2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.<br>3.El tiempo de respuesta a cada solicitud.<br>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                                    | 100%        | Mediante informe de seguimiento a la eficacia en la atención de PQRS se evidencia que cada una de solicitudes fueron resueltas en los tiempos respectivos para cada una de ellas.<br><br>Esta información hace parte fundamental del acta de la revisión por la dirección vigencia 2021 |



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                    |                                             |
|--------------------|---------------------------------------------|
| Entidad:           | EMAAF E.S.P.                                |
| Vigencia:          | 2021                                        |
| Fecha publicación: | 3er REPORTE DE SEGUIMIENTO ENERO 17 DE 2022 |
| 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 | 100%        | Se evidencia que la EMAAF ESP, implemento diferentes estrategias desde el area de talento humano fortaleciendo el codigo de integridad y la apropiación de los valores en cada uno de los servidores públicos. |