



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	EMAAF E.S.P.
Vigencia:	2022
Fecha publicación:	MAYO 13 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, socializar y hacer seguimiento al plan de acción para la aplicación de la Política de operación de riesgos.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Primer semestre 2022	Plan de acción de la Política de Administración de Riesgos formulado y con evidencias de ejecución	33%	Mediante reunión con el jefe de Oficina Asesora de Planeación, jefe Oficina Asesora de Control Interno, Profesional Universitario de Calidad- MIPG y el contratista apoyo al área de planeación, se verificó los componentes de la política de administración del riesgo, a la cual se propuso ajustes respecto a los porcentajes y valores de probabilidad e impacto, de igual forma se propone plan de acción para su implementación durante la vigencia 2022.
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 2022.	Jefe Oficina Asesora Control Interno	31/01/2022	Mapa de Riesgos de corrupción elaborado y publicado	100%	Mediante actividades de seguimiento y control realizados por la Jefe de OCI se proyecta mapa de riesgos de posibles hechos de corrupción el cual fue publicado en la página web, link de transparencia y acceso a la información.
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 (Gestión de las TIC 's)	31/01/2022	Mapa de riesgos de corrupción publicado	100%	En cumplimiento de los requisitos de la ley 1474, art. 74, la empresa diseñó mediante participación conjunta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual es publicado en el link de transparencia y acceso a la información- ley 1712 de 2014, el respectivo mapa de riesgos antes del 31 de enero del 2022. (link)
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.	Jefe Oficina de Planeación	Continúa sobre la vigencia 2022	Actas - Informes	33%	Dando cumplimiento a las metas del plan estratégico y de las cuales fueron concebidas dentro del mapa de riesgos de posibles hechos de corrupción acciones para su mitigación, se evidencia desde la oficina de CI su revisión y reporte de información conforme a su estado
5. Seguimiento	Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, analizando la efectividad de los controles incorporados dentro del mapa.	Jefe Oficina Asesora Control Interno	Continúa sobre la vigencia 2022	Actas - Informes	33%	La OCI a través de actividades de seguimiento y control evidencia el registro de la ejecución de actividades conforme a los compromisos del mapa de riesgos.

		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:		2022	
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 SUT	verificación inicial sobre el estado de trámites versus requisito del Decreto Ley 2106 de 2019	Optimización de procesos	Jefe Oficina Gestión Comercial	Primer semestre 2022	Primer semestre 2022	Se actualizaron los siguientes trámites: 1. Cambios en la factura de servicio público 2. Restablecimiento del servicio público	33%
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		Oficina Asesora de Planeación (sgc-mipg)	01/01/2022	31/12/2022	Desde la Oficina Asesora de planeación se diseña la presentación de elaboración de procesos en el marco de MIPG conforme a la guía última versión la jornada de socialización será realizada en el mes de mayo.	33%
3.	Verificación, programación y ejecución de Actualización de información documentada.										
4.	Seguimiento y control trámites SUT	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 SUT	verificación inicial sobre el estado de trámites versus requisito del Decreto Ley 2106 de 2019		Jefe Oficina Gestión Comercial	01/01/2022	31/12/2022	Se socializa la actualización de los trámites 1. Cambios en la factura de servicio público 2. Restablecimiento del servicio público Al equipo del área comercial	33%

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad:		EMAAF E.S.P.				
Vigencia:		2022				
Fecha publicación:		MAYO 13 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 conforme al cumplimiento de las metas del plan estratégico, los planes de acción, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, lo cuales deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés objeto de la empresa.	Jefe Oficina Asesora de Planeación - Comunicaciones	Cuatrimstral durante la vigencia 2022	Registro de datos y contenidos sobre la gestión de la EMAAF ESP.	33%	Bajo directriz de la Oficina Asesora de Planeacion con el apoyo del area de comunicaciones, se socializa a la comunidad el cumplimiento de proyectos que hacen parte de la del Plan Estrategico 2021-2023.
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 2022	Informe nde Estrategias de identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios	33%	Se cuenta con el plan de comunicaciones del cual a través del grupo de comunicaciones desarrolla piezas de informacion conforme al cumplimiento de las metas del Pan Estrategico 2021-2023.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Diseñar y dar a conocer a los servidores públicos de la empresa, las estrategias de la empresa para la rendición de cuentas y los mecanismos para el seguimiento a las acciones para su cumplimiento, en atención al 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) con apoyo del area de Comunicaciones	Cuatrimstral durante la vigencia 2022	Socialización de la estategias de Rendición de Cuentas	33%	Se socializaron e implemenaron estrategias de comunicación interna y externa que permitieron visibilizar las acciones que se realizan desde los diferentes procesos de la empresa, dicha estrategia evencio un crecimiento en los canales de comunicación.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de los mecanismos de rendición de cuentas implementado por la empresa, evidenciado la efectividad de las acciones.	Jefe de Control Interno (tercer línea de defensa)	Según programación de auditorías de gestión vigencia 2022	Informe de auditoria al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	33%	Se evidencia que a través de audiencia publica a solicitud del Concejo Municipal la alta dirección presento informe de gestion del primer cuatrimestre en audiencia publica, así mismo el Gerente participa en el programa concejo en tu barrio donde se da a conocer los avances de la gestion de la empresa, propuestos en el plan estrategico 2021-2023. En cumplimiento de la ley 1437 del 2011 contencioso administrativo de lo sancionatorio, responde a las inquietudes o duadas de los ciudadanos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:	EMAAF E.S.P.					
Vigencia:	2022					
Fecha publicación:	MAYO 13 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	Jefe de Oficina Comercial	Primer trimestre de 2022	Acciones	100%	Fue realizada reunion para dar a conocer el plan de trabajo de la oficina comercial para la vigencia 2022 , dirigido a la atencion al ciudadano, (canales de atencion, PQRS, tramites, facturacion, suspensiones y micromedicion)
	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	Primer trimestre de 2022	Informe	50%	Fue presentado el resultado de la encuesta NSU 2021, en el cual se evidenciaron opciones de mejoras por servicio, lo que permite realizar un plan de mejora para atender las necesidades identificadas.
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.	Jefe Oficina de Comercial	Continuo durante la vigencia 2022	Informe de autodiagnóstico	33%	Fueron solicitadas visitas de inspeccion a empresas dedicadas al mejoramiento de espacios y accesibilidad. Recibiendo propuestas para su viabilización.
	Realizar seguimiento a la eficacia de la implementación de instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 - Resolución 1519 de 2020 Anexo 2).	Jefe Oficina Comercial - Area de tecnologías	Junio de 2022	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	20%	Actividad en desarrollo, se evidencia la publicación de información en la pagina web ajustada a accesibilidad.
	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	Jefe Oficina Comercial	Abril de 2022	Acciones	100%	Se encuentra habilitada en la pagina WEB el seguimiento a las PQRS interopuessta por el usuario, y tramites en linea.
	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 Oficina Comercial Jefe de Control Interno	Trimestralmente sobre la vigencia 2022	Informe del indicador	33%	Se realiza informe de atencion de PQRS por canales de atencion , son medidos mensualmente.
	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	Cuatrimestralmente en la vigencia 2022	Informe de auditoría	33%	Se realiza informe de atencion de PQRS por canales de atencion , son medidos mensualmente.
3. Talento Humano	Fortalecer mediante capacitaciones las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Jefe de Oficina Comercial	Continuo sobre la vigencia 2022	Programa de capacitaciones	50%	Fue capacitado el personal en temas inherentes a las actividades que se desarrollan (Lenguaje claro, atencion al ciudadano, comunicación acertiva ATU, MIPG.)
	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Jefe de Oficina Comercial	continuo sobre la vigencia 2022	Informe de evaluación de desempeño	50%	Se realiza la evaluación desempeño a los funcionarios del proceso de atención al ciudadano formato F.G.H.U 060 V 10, en el componente 2 Factor Humano - Actitud numeral 1
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)	Jefe de Oficina Comercial	Junio y diciembre de 2022	Reglamento	100%	Existe un procedimiento actualizado de atencion de PQRS.
	Elaborar periódicamente informes de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias) para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Jefe Oficina Comercial Jefe de Control Interno	Mensual y Semestral 2022	Informe	100%	Se realiza informe trimestral de tramite de PQRS, en cumplimiento al PGR, y semestralmente en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011
	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.	Jefe de Control Interno	Junio y diciembre de 2022	Procesos actualizados	20%	Actividad en desarrollo para ser realizada en el mes de junio
5. Relacionamiento con el ciudadano	Verificar los requisitos y el estado de usuarios - grupos de interés caracterizados validando la pertinencia de la oferta de los servicios ofrecidos por la empresa, los canales de atención, la eficacia de los mecanismos de información y comunicación con los funcionarios y demás partes interesadas.	Jefe Oficina de Comercial	Primer trimestre de 2022	Base de datos	33%	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.	Jefe Oficina de Comercial	Junio y diciembre de 2022	Informe sobre la percepción del usuario	20%	Actividad en desarrollo para ser realizada en el mes de junio

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:	EMAAF E.S.P.					
Vigencia:	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Fecha publicación:	MAYO 13 DE 2022					
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 Jefe Oficina de Control Interno	Primer trimestre de 2022	Informe	33%	Mediante actividades desarrolladas por el equipo de comunicaciones, se valida informe del estado del cumplimiento conforme a los parametros de la ley 1712 de 2014, el cual sera presentado en el comité de Gobierno digital en la segunda semana de mayo
	Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos de la EMAAF ESP.	Jefe de Control Interno	Trimestralmente durante la vigencia 2022	Informe	33%	Se valida la pertinencia de la información publicada por el área de Gestión Comercial.
	Publicar la información sobre contratación pública	Oficina Asesora Juridica	Continuo sobre la vigencia 2022	Publicación	33%	Se realiza la publicacion en la página web de la EMAAF E.S.P.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los servidores públicos de la EMAAF ESP para el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015	Oficina Asesora Juridica	Tercer Trimestre de 2022	Informe	20%	Actividad programada dentro del PIC
	Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas del principio de gratuidad.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Marzo de 2022	Informe	33%	Se revisan los requisitos actualmente implementados, y se propone validar conforme a las NICSP.
3. Elaboración los instrumentos de Gestión de la Información	Hacer seguimiento a la implementación de las políticas de operación para la implementación del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Jefe de Control Interno	Mayo de 2022	Informe	33%	A traves de la implementacion de las estrategias del MSPi, se adelantaron las actividades de actualizacion del inventario de activos de la información, las cuales serán presentadas en el comité institucional de gestion y desempeño.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Hacer seguimiento a la implementación de las acciones Gobierno Digital, las cuales permiten el fortalecimiento de los medios electrónicos para la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Jefe Oficina de Planeación y Area de Tecnologías	Mayo de 2022	Informe de los Medios electrónicos adecuados	33%	Mediante acciones diseñadas por el area de Planeacion, y ejecutadas por el area de comunicaciones la pagina web cuenta con medios de accesibilidad a poblacion en situacion de discapacidad.
	Diseñar e implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Jefe Oficina Comercial	Vigencia 2022	Lineamientos	33%	Se realiza un diagnostico de accesibilidad para la adecuación de la oficina de ATU, teniendo en cuenta señalización en alto relieve, ruta de acceso, zonas azules, filas preferenciales, etc
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 Comercial	Mayo de 2022	Mecanismo	33%	Se realiza informe trimestral de tramite de PQRSO, en cumplimiento al PGR, y semestralmente en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	EMAAF E.S.P.
Vigencia:	2022
Fecha publicación:	MAYO 13 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	Diseñar y presentar un cronograma para aprobación el cual contiene las actividades para el fortalecimiento y promoción de los valores del código de integridad, dichas acciones deben identificar responsables y plataforma para el resultado de avances de la gestión.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Febrero de 2022	Herramientas diseñadas para el fortalecimiento de la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos de integridad.	100%	Dentro del plan Estratégico de Gestión de Talento humano se establecen las actividades a desarrollar para la vigencia 2022
	Socializar las actividades para el fortalecimiento de la promoción de los valores del código de integridad.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Febrero de 2022	Estrategias para el fortalecimiento de la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos de integridad, socializadas e interiorizadas para implementación.	33%	Se evidencia la socialización de valores mediante los canales de comunicación internos (intranet, correo electrónico, protectores de pantalla), se realizaron estrategias de sensibilización por áreas de los valores, se inició la estrategia de exaltar a un trabajador por área que vivencie el valor promovido en cada uno de los meses
	Presentación semestral sobre el avance de los compromisos establecidos en el cronograma de actividades para la implementación y el fortalecimiento del código de integridad.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Junio y diciembre 2022	Plataforma de seguimiento y control con el registro sobre la eficacia de las estrategias para el fortalecimiento de la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos de integridad.	20%	Actividad en desarrollo para ser realizada en el mes de junio