



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.
Vigencia:	2023
Fecha publicación:	2° REPORTE DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE 14 DE 2023
Componente I:	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES (Primera y segunda línea de defensa)	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)
1. Política de Administración de Riesgos	En cumplimiento a las directrices de la política de administración de riesgos establecida por la alta dirección, incorporar el análisis del contexto interno y externo de la empresa con el fin de validar el mapa de riesgos de posibles hechos de corrupción.	Gerencia e Integrantes de la Alta Dirección - Línea Estratégica	20/02/2023	Política de Operación de Riesgos validada vs mapa de riesgos de corrupción.	Mediante reunion con la Jefe de la Oficina de Control interno, la profesional universitario de calidad y el Asesor externo en el que se verifica los componentes de la política de gestion del riesgo diseñada aprobada e implementada por la empresa y resultado de la misma se programa para el mes de marzo validar la política vs los componentes de Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 6 emitida por el DAFP en noviembre de 2022, resultado de esta actualización se procedera a socializar e implementar respectivamente. De igual manera se verifica y actualiza los criterios contenidos en el formato ANEXO III. CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO F.GDC 1.1.2-06, teniendo en cuenta las cuestiones pertinentes para la vigencia 2023	100%	Se realiza el analisis y ajustes para la Política de Administración del Riesgo de acuerdo a la Guía del DAFP, la cual sera aprobada en comité de Gestión y Desempeño. Se Actualizan los criterios del Contexto Interno y Externo de los procesos
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Validar y construir el mapa de riesgos para la vigencia 2023 en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la empresa y posteriormente su publicación en la página web - acceso y transparencia de la información pública	Primer y tercera línea de defensa (Alta Dirección)(Oficina de Control Interno)	20/02/2023	Mapa de Riesgos de corrupción elaborado, socializado	Mediante reunion con la Jefe de la Oficina de Control interno, la profesional universitario de calidad y el Asesor externo, se validan los criterios de la matriz mapa de riesgos, donde se actualizan los criterios, evidencia de la gestion Ruta Calidad 1.1. ESTRATEGICOS. SEGUIMIENTO A PLANES INSTITUCIONALES2023IPAAC Mapa de riesgos y acta de trabajo	100%	Se realiza el analisis y ajustes para la Política de Administración del Riesgo de acuerdo a la Guía del DAFP, la cual sera aprobada en comité de Gestión y Desempeño. Se Actualizan los criterios del Contexto Interno y Externo de los procesos
3. Consulta y divulgación	Una vez surtidas todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo, divulgarlo y publicarlo en la página web de la empresa.	Oficina Asesora de Planeación	28/02/2023	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Se realizo la divulgacion a traves de comunicación interna del 10-03-2023	100%	Se evidencia que se hizo socialización del Mapa de riesgos de corrupción actualizado
4. Monitoreo y Revisión	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios, con el fin de: garantizar que los controles son eficaces y eficientes, obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo, analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias - los éxitos y los fracasos, detectar cambios en el contexto interno y externo e identificar riesgos emergentes.	Líderes de los procesos (Primera, segunda y tercera línea de defensa)	Continúo sobre la vigencia 2023	Actas - Informes	Desde la Oficina Asesora de planeacion se diseña y actualiza la nueva política Operacion del Riesgo teniendo en cuenta los requisitos de la guía de gestion del riesgo V6 emitida por el DAFP, evidencia de la gestion a traves del acta de comite de Gestion y desempeño del 17 de mayo de 2023 y su posterior publicación en Pagina web	66%	Mediante el desarrollo del Comité de Gestión y Desempeño se socializa la nueva Política de Opreción del Riesgo en el mes de mayo
5. Seguimiento	Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante procesos de auditoría interna en los cuales se valide la efectividad de los controles incorporados.	Oficina de Control Interno - Tercera línea de defensa	Continúo sobre la vigencia 2023	Actas - Informes	Se realiza informe de seguimiento a los mapas de riesgos de gestión y corrupción	66%	Se realiza informe de seguimiento de a los mapas de riesgos para la revisión por la dirección

		PROYECTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO										
		ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES										
		EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.										
Nombre de la entidad: Sector Administrativo:		SERVICIOS PÚBLICOS										
Departamento : Municipio / CIUDAD		CUNDINAMARCA FUNZA				Orden: Año de Vigencia:		MUNICIPAL 2023				
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 ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES (Primera y segunda línea de defensa)	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)
								Inicio	Fin			
1.	Diseñar acciones para el cumplimiento del Decreto ley 2106 de 2019, identificando actividades, responsables, tiempos y evidencias de la gestión, articulados al plan estratégico de la EMAAF ESP.	Mejoramiento de la información documentada con criterios de simplificación	Plan de acción	Información documentada susceptible de mejora		Optimización de procesos	Oficina Asesora Comercial	20/01/2023	31/12/2023	Se han habilitado los canales virtuales, a fin de atender requerimientos de los usuarios tales como: Cambio de nombre, solicitud descuento por prelio desahabado, en cumplimiento con lo establecido en la ley 2012 de 2020, la cual se encuentra en la pagina web de la empresa en el siguiente link: https://emaaesp.gov.co/tramites.html Para el periodo comprendido desde mayo a agosto se evidencia la disminución de radicados para solicitud descuento por prelio desahabado	66%	Se evidencia mediante el informe de correspondencia recibida la disminución de solicitudes por prelio desahabado a disminuido en un 90%
2.	Diseñar la política de tramites y otros procedimientos administrativos de la EMAAF ESP.	Lineamientos para el seguimiento y control	Política de tramites y otros procedimientos administrativos	Ausencia de controles	Verificación al diseño e implementación de la Política de tramites y otros procedimientos administrativos		Oficina Asesora Comercial	20/01/2023	31/12/2023	Se envía el manual de tramites y servicios al DAPP, para su aprobación e implementación en la empresa	100%	Se evidencia que el manual de tramites y servicios fue enviado y aprobado por el SUI, el cual esta publicado en la pagina web
3.	Capacitar a los servidores públicos y Contratistas en la identificación de Trámites y Otros Procesos Administrativos CPA teniendo en cuenta las directrices de orden Nacional.	Conocimiento a para la gestión institucional	Socialización requisitos técnicos	Gestión del Conocimiento	Verificación y actualización de procesos y procedimientos		Oficina Asesora Comercial	20/01/2023	31/12/2023	De acuerdo al PIC de la vigencia, esta actividad fue programada para realizarse en el ultimo cuatrimestre.	20%	Se evidencia en el PIC, que dicha actividad fue programada para el ultimo trimestre de la vigencia
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES – VENTANILLAS ÚNICAS)												
1.	Realizar el seguimiento a la recepción y trámites realizados a través de la ventanilla de Atención al Usuario	Administración de archivos	Verificación de requisitos normativos y técnicos	Información controlada y administrada	Reconocimiento y actualización de requisitos normativos y técnicos para su aplicación	Optimización de procesos	Oficina Asesora Comercial	Marzo, Junio, septiembre y diciembre	Marzo, Junio, septiembre y diciembre	Se cuenta con el manual de tramites actualizado y aprobado por el SUI	100%	Se evidencia que el manual de tramites y servicios fue enviado y aprobado por el SUI, el cual esta publicado en la pagina web
2.												
3.												
Nombre del Responsable		Julian Marin Rubio										
Correo electrónico		julianmr@emaaesp.gov.co					Fecha de aprobación del Plan		31/01/2023			

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.						
Vigencia:	2023						
Fecha publicación:	2° REPORTE DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE 14 DE 2023						
Componente III:	RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES (Primera y segunda línea de defensa)	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)
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 EMAAF ESP.	Integrantes de la Alta Dirección (primer y segunda línea de defensa)	Continuo durante la vigencia 2023	Registro de datos y contenidos sobre la gestión de la EMAAF ESP. Página Web, Redes sociales, Carteleras	De conformidad al plan de comunicaciones el cual cuenta con la herramienta Matriz de comunicaciones de comunicaciones interna y externa, se proyectan acciones con las cuales cada responsable de proceso llevara registro conforme a la rendicion de informes en cumplimiento de requisitos tecnicos y legales.	66%	Se evidencia el avance de la base de datos para la diseño de la estrategia para la atención de las causales mas frecuentes ruta publica/comercial/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 las respuestas de los PQRSDF, las cuales generan espacios para conocer sobre el grado de satisfaccion de los usuarios y demás partes interesadas.	Oficina Asesora Comercial	Continuo durante la vigencia 2023	Informes de NSU	Se socializo el plan de mejoramiento con cada uno de los procesos, y realizar las actividades programadas para lograr el mejoramiento en el NSU Se realizara seguimiento al cumplimiento de las acciones a finales del mes de septiembre	66%	Se evidencia que el plan de mejoramiento fue enviado al correo institucional.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Diseñar y dar a conocer a los servidores públicos y contratistas de la EMAAF ESP, las estrategias para la rendición de cuentas y los mecanismos de 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, articulados a las estrategias MURC https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/queesmurc	Integrantes de la Alta Dirección (primer y segunda línea de defensa)	Abril de 2023	Socialización del Manual Único de Rendición de Cuentas	Desde la oficina asesora de planeación se diseñó y se establecen las actividades para la implementación de la AGENDA DE RENDICIÓN DE CUENTAS EMAAF E.S.P. - 2023 la cual incluye las etapas establecidas por el MURC (APRESTAMIENTO , DISEÑO , PREPARACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN) , dicha herramienta sera presentada en el comité institucional de gestión y desempeño del mes de mayo. Dentro del desarrollo del comité de gestion y desempeño del día 17 de mayo de 2023, se socializa y aprueba la herramienta.	66%	Mediante el desarrollo del Comité de Gestión y Desempeño se socializa la agenda de Rendición de cuentas en el mes de mayo
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.	Oficina de Control Interno (tercer línea de defensa)	Según programación de auditorías de gestión vigencia 2023	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas socializado a la alta dirección, en comité institucional de gestion y desempeño	Desde la oficina de Planeación y el area de comunicaciones se realiza publicación de los proyectos en la pagina web de la empresa. Participacion en la rendicion de cuentas de la Administracion Municipal en audiencia publica el 19 de Julio de 2023.	50%	Participación en la rendicion de cuentas de la Administración Municipal en audiencia publica el 19 de Julio de 2023.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.						
Vigencia:	2023						
Fecha publicación:	2° REPORTE DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE 14 DE 2023						
Componente IV:	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES (Primera y segunda línea de defensa)	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realizar jornadas de sensibilización sobre servicio ciudadano dirigidas a los servidores públicos y contratistas de la empresa	Oficina Asesora Comercial	(1) anual. Junio	Acciones	Se realizó capacitación en Gestión del Modelo de Experiencia del cliente, los días 7 y 8 de junio de la presente vigencia Se hizo retroalimentación a los procesos de facturación, aforo y ATU, en el 13 de julio	100%	Se evidencia asistencia a la capacitación en Gestión del Modelo de Experiencia del Cliente por parte de la profesional del área comercial Se evidencia presentación y registro de asistencia a la retroalimentación a las áreas de facturación, aforos y ATU
	Verificar la efectividad de los mecanismos implementados conforme a los resultados de las encuestas e satisfacción.	Oficina Asesora Comercial	vigencia 2023	Informe	Se socializó el plan de mejoramiento con cada uno de los procesos, y realizar las actividades programadas para lograr el mejoramiento en el NSU Se realizó seguimiento al cumplimiento de las acciones a finales del mes de septiembre	66%	Se evidencia que el plan de mejoramiento fue enviado al correo institucional.
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.	Oficina Asesora Comercial	Primer Semestre año 2023	Informe de gestión	Se está estructurando la parte precontractual para las adecuaciones de Atención al Usuario donde su ejecución se realizará en el cuarto trimestre de la presente vigencia	20%	Se evidencia que ya se cuenta con la necesidad técnica y la proyección del estudio de necesidad
	Realizar seguimiento a la eficacia de la implementación de instrumentos y herramientas que garanticen la accesibilidad a las páginas web de la EMAAF ESP (Implementación de la NTC 5854- RESOLUCIÓN 1519 DE 2020).	Jefe Oficina Asesora de Planeación - TI	Enero- Diciembre	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	La sede electrónica de la empresa cuenta con parámetros de accesibilidad, actividad como sujeta de control por parte de la oficina de control interno a través de auditorías.	70%	Ajustes en página web, de acuerdo a (Implementación de la NTC 5854 - Resolución 1519 de 2020 Anexo 2). INFORME RUTA CALIDAD\1. ESTRATÉGICA\4. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS\RIESGOS DE POSIBLES HECHOS DE CORRUPCIÓN\PAC
	Implementar y/o fortalecer los sistemas de información conforme a los resultados Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - PGN	Integrantes Alta Dirección Profesional TI- Calidad	Según requerimiento del ente de control.	Informe			Se encuentra habilitada en la página WEB el seguimiento a las PQRSD interpuesta por el usuario, y tramites en línea.
	Validar la efectividad de los protocolos de servicio al ciudadano de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Oficina Asesora Comercial Oficina de Control Interno	Validación de acuerdo al plan de auditorías	Informe del indicador	Se generó informe mediante el seguimiento a la base de datos, que cuantifica la cantidad de personas atendidas por los diferentes canales(whatsapp, celular, teléfono, página web y presencial), a fin de sacar un promedio de atención por usuario	50%	Se evidencia informe de seguimiento del primer semestre de los canales de comunicación y promedio de atención por usuario Ruta publica/comercial/2023
3. Talento Humano	Fortalecer mediante capacitaciones las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación	Oficina Asesora Comercial Talento Humano	Junio y Diciembre	Programa de capacitaciones	Se realizó capacitación en Gestión del Modelo de Experiencia del cliente, los días 7 y 8 de junio de la presente vigencia Se hizo retroalimentación a los procesos de facturación, aforo y ATU, en el 13 de julio	100%	Se evidencia asistencia a la capacitación en Gestión del Modelo de Experiencia del Cliente por parte de la profesional del área comercial Se evidencia presentación y registro de asistencia a la retroalimentación a las áreas de facturación, aforos y ATU
4. Normativo y procedimental	Elaborar periódicamente informes de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias) para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Oficina Asesora Comercial Oficina de Control Interno	semestral	Informe	Se realizó informe de PQRSD del primer semestre	100%	El informe de PQRSD se encuentra publicado en la página web de la entidad
	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.	Oficina Asesora Comercial Oficina de Control Interno	Validación de acuerdo al plan de auditorías	Procesos actualizados	Se realiza actualización de información documentada	100%	Según cronograma de auditoría esta programación para el mes de mayo
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Oficina Asesora Comercial	semestral	Informe sobre la percepción del usuario	Se realizó informe de percepción de usuario con respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	50%	Se evidencia informe de percepción al usuario del primer semestre de los canales de comunicación y promedio de atención por usuario Ruta publica/comercial/2023

		PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Entidad:		EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.					
Vigencia:		2023					
Fecha publicación:		2° REPORTE DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE 14 DE 2023					
Componente V:		MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES (Primera y segunda línea de defensa)	% DE AVANCE	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)
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 - Resolución 1519 de 2020	Oficina Asesora de Planeación	Conforme a solicitud ente de control	Informe	De conformidad a las directrices de la procuraduría general de nación se proyecta el cargue la información en el aplicativo ita dentro de los parametros establecidos en la directiva 011 de 2023	100%	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. INFORME RUTA CALIDAD\1. ESTRATÉGICO\4. ADMINISTRACION DE RIESGOS\RIESGOS DE POSIBLES HECHOS DE CORRUPCION\PAAC
	Evaluación de la efectividad en la Divulgación de datos abiertos de la EMAAF ESP.	Oficina de Control Interno	Julio, seguimiento al plan de accion de transparencia y acceso a informacion publica	Informe	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.	66%	Se valida la pertinencia de la información publicada por el área de Gestión Comercial. Verificar con comercial de los avances de datos abiertos
	Publicar la información sobre contratación pública - En la sede electronica de la entidad con enlace a SECOP	Oficina Asesora Jurídica	Mensualmente de conformidad con la cantidad de contratos que se celebren en el mes	Publicación	Se realiza la publicación de todos los contratos de la empresa en la página web de la EMAAF E.S.P. y SECOP II	66%	Se verifica en la página web de la EMAAF E.S.P. y SECOP II, que se realiza la publicación de todos los contratos de la entidad
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Liderar la formacion y capacitacion a los servidores públicos de la EMAAF ESP para el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015	Oficina Asesora Jurídica	Durante la vigencia 2023	Informe	Actividad programada dentro del PIC para realizarse en ultimo cuatrimestre de la presente vigencia	10%	
	Verificación de los requisitos para la aplicación de costos de reproduccion de la información, conforme a los actos administrativos de la EMAAF ESP	Oficina Asesora Comercial Subgerencia Administrativa y Financiera.	Durante la vigencia 2023	Informe	La empresa desarrolla acciones que dan cumplimiento al principio de gratuidad a través del no cobro de copias de facturación por PQRS	50%	Se evidencia que la empresa da cumplimiento al principio de gratuidad a través del no cobro de copias de facturación por PQRS
3. Elaboración de 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.	Gestion Documental - TI	Durante la vigencia 2023	Aplicación del procedimiento, avances	De conformidad a las directrices de la procuraduría general de nación se proyecta el cargue la información en el aplicativo ita dentro de los parametros establecidos en la directiva 011 de 2023.	50%	Se implementó la estrategia MSP1 y se adelantaron las actividades de actualización del inventario de activos de la información, las cuales se presentarán en el comité institucional de gestion y desempeño, de las cuales se evidencia en actas.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Hacer seguimiento a la implementación de las acciones de Gobierno Digital, las cuales permiten el fortalecimiento de los medios electrónicos para la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Oficina Asesora de Planeación - Gobierno Digital	Durante la vigencia 2023	Sede electronica y canales de informacion actualizados de acuerdo a normatividad vigente	La sede electronica de la entidad ha venido implementando los mecanismos de accesibilidad tales como: videos con lenguaje de señas, closep captión, menu de accesibilidad(contraste, enlace realce, tamaño de texto, detener animaciones, ocultar imágenes diseñada amigable, cursornormación, altura de línea, cursor, texto alineado y saturación)	100%	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 para tencion al ciudadano.	Oficina Asesora Comercial	Primer semestre 2023	informe de adecuaciones locativas y de espacios para atencion al usuario	Se esta estructurando la parte precontractual para las adecuaciones de Atención al Usuario donde su ejecución se realizara en el cuarto trimestre de la presente vigencia	20%	Se evidencia que ya se cuenta con la necesidad tecnica y la proyección del estudio de necesidad
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar, presentar y publicar informes de los PQRS recibidos, atendidos, temas recurrentes y tiempos de respuesta	Oficina Asesora Comercial	Reporte Trimestral control interno.	Informes semestral	Se realizo informe de PQRS del primer semestre	50%	El informe de PQRS se encuentra publicado en la pagina web de la entidad



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.						
Vigencia:	2023						
Fecha publicación:	2º REPORTE DE SEGUIMIENTO SEPTIEMBRE 14 DE 2023						
Componente VI:	INICIATIVAS ADICIONALES						
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	META	% DE AVANCE	REGISTRO ACTIVIDADES CUMPLIDAS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES (Primera y segunda línea de defensa)	REGISTRO DEL SEGUIMIENTO POR PARTE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO - OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)
INICIATIVAS ADICIONALES	Establecer mediante plan de trabajo las acciones para dar continuidad al reconocimiento y la apropiación del código de integridad, presentando informes trimestrales sobre su eficacia	SAF - Talento Humano	semestral	Plan de intervención implementado	50%	1. Se ejecutaron 3 actividades relacionadas con la promoción de los valores institucionales, aplicadas en las diferentes áreas. 2. Se incluyen actividades de promoción de los valores en las jornadas de reintroducción, semana de la salud, día de la secretaria, día del conductor, las cuales se encuentran en proceso de contratación. 3. Se realiza exaltación de los equipos de trabajo en valores en el marco de la conmemoración del día del servidor público	Se evidencia el plan de trabajo en la ruta/calidad/planes institucionales, y se cuenta con el enlace de encuesta virtual dirigida para todos los funcionarios de la empresa
	Implementar canales de recepción para conocer las sugerencias, recomendaciones y peticiones de los servidores públicos para mejorar las acciones de implementación del código de integridad de la EMAAF ESP.	SAF - Talento Humano	marzo - agosto	Plan de intervención implementado	100%	Se aplicó encuesta de manera virtual con una participación del 30% del personal y se incluyen los resultados de la misma en el informe semestral de ejecución.	Se evidencia la sistematización y la consolidación de resultados de la encuesta de percepción del código de integridad
	Efectuar la verificación a la eficacia del plan de intervención del Código de integridad.	Oficina de Control Interno	Junio y Diciembre	Informe semestral	50%	Se presenta informe de ejecución semestral, en el cual se detallan las acciones realizadas y las acciones propuestas para el siguiente semestre, las acciones de mejora y las modificaciones al plan de acción realizadas.	Se verifica el informe y las acciones de mejoramiento para seguimiento de las acciones de mejora
	Mediante actividades de sensibilización y capacitación desarrollar estrategias para la prevención de conflictos de interés	SAF - Talento Humano	Durante la vigencia 2023	Informe del desarrollo del cronograma de actividades.	15	Se implementa formato de conflicto de intereses y declaración proactiva de bienes y rentas 2013 de 2019 en el proceso de ingreso de los servidores públicos de la Entidad, los cuales reposan en las historias laborales. Se incluye en la ficha técnica del apoyo logístico a la jornada de reintroducción, capacitación en conflicto de intereses, a realizar en dicha jornada, la cual se encuentra en proceso de contratación.	1. Se verifican las hojas de vida de los funcionarios donde se evidencia que reposan las declaraciones de bienes y rentas 2. Se evidencia la estructuración del estudio de conveniencia y necesidad para el contrato que incluye la jornada de reintroducción, capacitación en conflicto de intereses, el se ejecutara en el mes de octubre