

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Empresa de Servicios Públicos de Santander de Quilichao-EMQUILICHAO
Vigencia: 2018
Fecha de publicación: Mayo de 2018
Objetivo General:
Objetivos Específicos:



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Construcción Política de administración de riesgos	Publicar la Política de administración del riesgo	Junta Directiva	Mayo 30 de 2018
	1,2 Adopción y divulgación			
	1,3 Seguimiento y evaluación a la efectividad y la implementación de las políticas			
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Matriz de riesgos de corrupción	Establecer el mapa de riesgos de corrupción	Control Interno	Mayo 30 de 2018
	2,2 Consulta y Divulgación			
	2,3 Monitoreo y Revisión			
	2,4 Seguimiento			
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1 Publicación y socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a los integrantes de Emquilichao por los diferentes medios	Publicación en la página Web de la entidad, y socialización a los grupos de interés	Control Interno	por definir
	3.2 Presentarlo al Comité de Auditoría	Presentación del mapa de riesgos de corrupción	Control Interno	por definir
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 El monitoreo y revisión se debe hacer periódicamente y si es el caso ajustarlo haciendo públicos los cambios	Mapa de riesgos actualizado	Control Interno	por definir
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1 Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento	Control Interno	por definir

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Generación de datos, documentos legibles, de fácil entendimiento para la ciudadanía y otros grupos de interés sobre la rendición de cuentas	Medios virtuales - comunicados escritos	Area comercial	Enero/Diembre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Generar espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía para la sustentación explicación y justificación de la rendición de cuentas de Emquilichao	Espacios de socialización a las personas interesadas/ Comunicados	Gerencia Control interno	Enero/Diciembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y la petición de cuentas	3.1	Desarrollar una actitud consciente sobre la cultura de la rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y reconocimiento de experiencias	Conferencias/ Comunicados	Gerencia Control interno	Enero/Diciembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar la rendición de cuentas con los servidores públicos y la ciudadanía interesada y así generar una retroalimentación para hacer diseño de planes de mejoramiento en rendición de cuentas	Conferencias/ Comunicados	Gerencia Area comercial	Enero/Diciembre

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	El Rediseño Institucional tiene un enfoque a los procesos dando como prioridad la satisfacción del cliente y el entendimiento de los requisitos como insumo para su gestión.	Resultados que desencadenan en la optimización de la atención al cliente, tiempos de respuesta cortos para daños, y mejora continua en el desempeño de la gestión de los	Atención al cliente	Enero/Diciembre
	1.2	Encuestas de satisfacción	Informe de resultados encuesta de satisfacción	Atención al cliente	Enero/Diciembre
Subcomponente 2	2.1	Adecuación de las oficinas de Atención al Cliente, más cubículos y aire acondicionado para hacer el servicio mucho más eficiente.	Optimización de las actividades del personal disponible, priorizando las necesidades del servicio.	Área comercial	Enero/Diciembre
Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Página web de Emquilichao disponible para acceder a la información general	Información general publicada en la página web de Emquilichao	Área comercial	Enero/Diciembre
		*Tramites y servicios *Contrataciones *Tarifas *Interrupciones *Agua potable *Gestión ambiental			
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Impartir dentro del Plan Institucional de capacitación Emquilichao E.S.P, capacitaciones tanto a personal operativo como administrativo con el fin de entrenar y capacitar a su personal para lograr un buen desempeño en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo al cumplimiento de su política de calidad.	33 capacitaciones para el personal administrativo y operativo	Planeación y gestión	Enero/Diciembre
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Procedimiento Atención de peticiones, quejas y reclamos	Atención oportuna	Atención al cliente	Enero/Diciembre
	4.2	Indicadores de reclamación	Indicadores de gestión		
	4.3	Planes de acción	Planes de acción actualizados		
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados, trato y solución oportuna a las PQRs	Informe de resultados encuesta de satisfacción	Atención al cliente	Enero/Diciembre

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la información						
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Mantener y actualizar la información requerida según la Ley 1712 de 2014, y el Artículo 9- contener la información mínima obligatoria en la página web	Tener actualizada la página web de Emquilichao	Informe trimestral	Área comercial	Enero/Diciembre
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública bajo las directrices del Decreto 1081 de 2015	Gestionar las solicitudes atendidas de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1081 de 2015	Informe trimestral	Atención al cliente	Enero/Diciembre
Elaboración los instrumentos de Gestión de la información	3.1	Tener actualizado los instrumentos para la gestión de la información trimestralmente en la página web de Emquilichao, establecida por la Ley 1712 de 2014	Información actualizada y disponible en la página web	Informe trimestral	Área comercial	Enero/Diciembre
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesabilidad	4.1	Fortalecer la información en los medios electrónicos de modo que sea de fácil acceso para todo el público, sin importar que presente algún tipo de discapacidad.	Actualización de la página web	Informe trimestral	Área comercial	Enero/Diciembre
	4.2	Adecuación de los espacios físicos para el acceso a personas que presenten algún tipo de discapacidad	Estructura física adecuada	Informe	Salud Ocupacional	Enero/Diciembre
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar un informe de solicitudes de acceso a la información recepcionadas cada trimestre	Públicar el informe de solicitudes de acceso a la información recepcionadas cada trimestre	Informe trimestral	Área comercial	Enero/Diciembre