

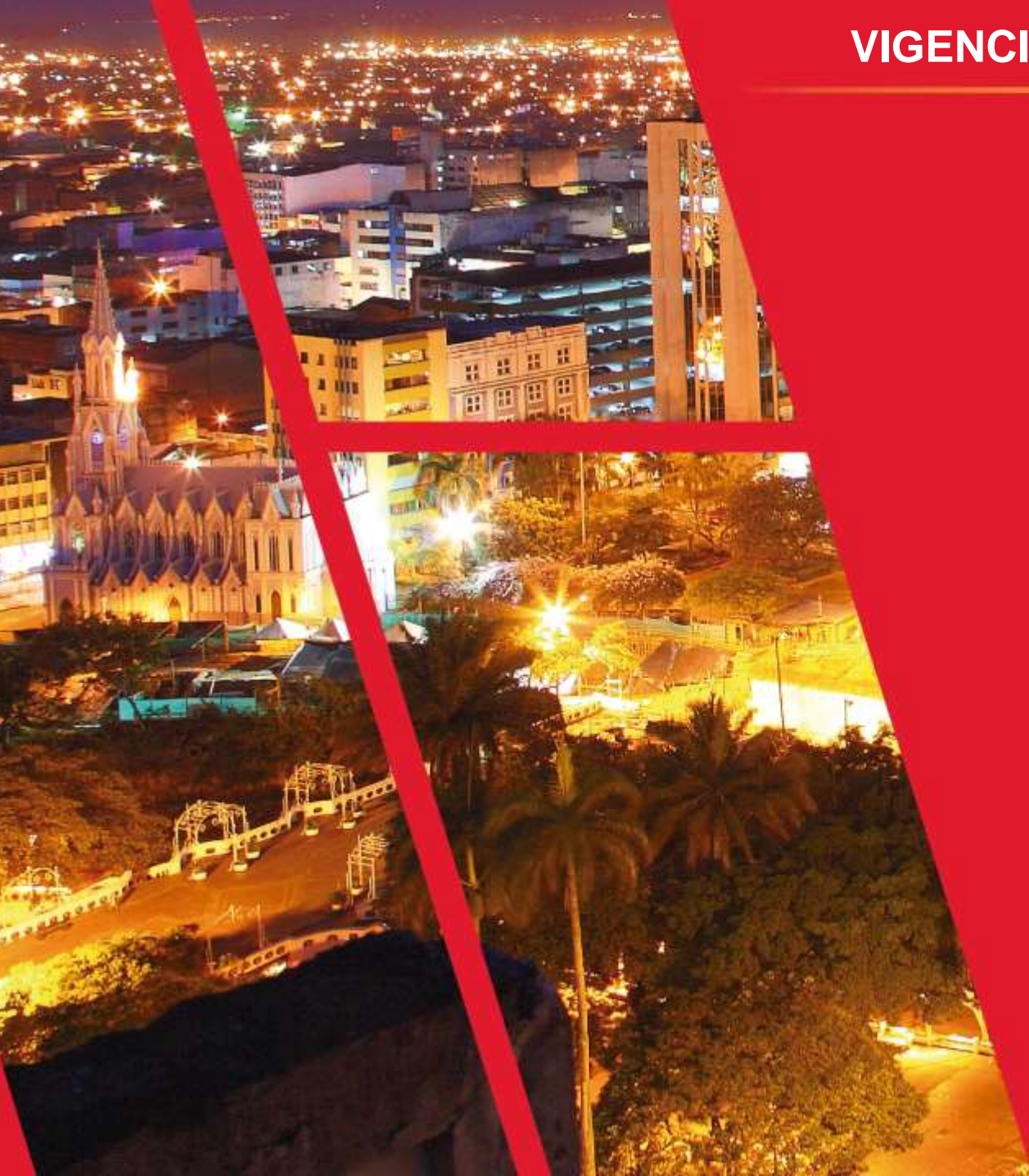


EMCALI *90 años*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

LEY 1474 2011

VIGENCIA 2022



Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	2
2	OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.	2
3	OBJETIVO DEL DOCUMENTO	2
4	ALCANCE	2
5	CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO	2
6	CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	3
6.1	Socialización y divulgación del PAAC.....	4
7	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
7.1	Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos	4
7.2	Rendición de cuentas.....	5
7.3	Racionalización de Trámites	6
7.4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	7
7.5	Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información Pública	8
7.6	Iniciativas Adicionales	8
8	RECURSOS POR COMPONENTE.....	9
9	MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PAAC.....	9

1 INTRODUCCIÓN

Para la vigencia 2022 EMCALI EICE ESP, elabora el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, dando respuesta a las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. EMCALI se acoge a la Ley 2195 de enero 18 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción, ajustando el artículo, la cual será acogida durante esta vigencia.

2

2 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Fijar una estrategia institucional de transparencia y lucha contra la corrupción, ejecutando acciones concretas que permitan prevenir riesgos de corrupción, facilitar el acceso a los trámites, bienes y servicios; de tal forma, que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión institucional, hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente, fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano

3 OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y grupos de valor las acciones encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

4 ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos.

5 CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO

- Constitución Política de Colombia – 1991
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículo 73.

- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Ley 2013 de 2019 “Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés”.
- Decreto Ley 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 124 de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 2195 de enero 18 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción.
- Resolución 1510 de agosto 20 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”
- Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado”
- Directiva Presidencial 07 del 1 de octubre de 2018 “Medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante las entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico”
- Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.

6 CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para 2022 la elaboración del PAAC se enfoca al cumplimiento de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y los lineamientos internos para la lucha contra la corrupción.

La metodología desarrollada para la formulación del PAAC contempló las siguientes etapas:

- a. La Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, se encarga de elaborar y consolidar de manera anual el Plan Anticorrupción, y de Atención al Ciudadano, ejecutando las siguientes actividades:
 1. Identificación de los riesgos de corrupción y consolidación del mapa de riesgos de corrupción 2021
 2. Definición de las estrategias, lineamientos y condiciones de éxito en cada componente del PAAC 2022.
 3. Elaboración del plan de acción del componente Riesgos de Corrupción y Mapa de Riesgos del PAAC bajo el lineamiento definido.
 4. Coordinación con los líderes de los otros componentes en la elaboración de los planes de acción a desarrollar en el PAAC 2022.
- b. Las estrategias, lineamientos y condiciones de éxito, para el año 2022, fueron elaboradas teniendo en cuenta los informes de la Dirección de Control Disciplinario y Control Interno de EMCALI EICE ESP, del año 2021 y los resultados de la encuesta aplicada a los grupos de valor para la construcción del PAAC 2022.
- c. Publicación del PAAC 2022, aprobado por la Alta gerencia, en la página web de la Entidad.

6.1 Socialización y divulgación del PAAC

La consolidación y divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano está a cargo de la Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, Para ello, inicialmente se socializa en versión preliminar, con el fin de obtener observaciones y sugerencias por parte de los servidores públicos y contratistas de la Entidad, así como de los actores externos, es decir, grupos de valor, usuarios y partes interesadas.

Una vez recibidos los comentarios, se procedió a revisar la pertinencia para realizar los respectivos ajustes y efectuar la divulgación de la versión final de este documento.

7 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

7.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos

Estrategia

Apoyar el fortalecimiento de la reputación de la empresa para generar estados de confianza y credibilidad en los grupos de interés.

Lineamiento

- Cumplimiento en los controles definidos para prevenir la materialización de los riesgos de corrupción
- Gestión del portafolio de riesgos de corrupción con el Modelo de Operación por procesos aprobado en el año 2020.
- Socializar por parte de los líderes de cada macroproceso, proceso o subproceso, los riesgos de corrupción a sus equipos de trabajo
- Informes de seguimientos y resultados cuatrimestrales dando cumplimiento a la Ley 1474.
- Cumplimiento de las acciones programadas para el fortalecimiento institucional y de la relación con los grupos de valor.
- Aplicar y comunicar los valores éticos en la gestión institucional.

Condiciones de Éxito

- Consolidar una cultura del autocontrol e identificar y administrar todos los factores que pongan en riesgo la continuidad o el cumplimiento de la prestación del servicio.
- Establecer campañas de mejoramiento de imagen institucional ante los grupos de valor
- Levantamiento de controles efectivos que mitiguen los posibles actos de corrupción en las actividades del Modelo de Operación por Procesos
- Consolidar la gestión en los riesgos de corrupción como herramienta para la toma de decisiones que contribuyan a la continuidad del negocio.
- Afianzar el compromiso de los servidores públicos, aplicando y comunicando los valores éticos en su gestión diaria.

7.2 Rendición de cuentas

Estrategia

Fortalecer las relaciones de confianza con los grupos de interés a través de los diferentes espacios de diálogo y participación promovidos por EMCALI E.I.C.E. E.S.P

Lineamiento

- Convocar audiencias públicas o socializaciones y diálogos con los grupos de interés con el fin de presentar los resultados de la vigencia y retroalimentación de la gestión de EMCALI E.I.C.E. E.S.P
- Formular los lineamientos metodológicos para la realización de audiencias y /o socializaciones, diálogos con los grupos de interés.
- Definir los temas a presentar en la audiencia y / o socializaciones, diálogos con los grupos de interés por parte de la alta gerencia.
- Orientar en la formulación de las agendas de relacionamiento con los grupos de interés identificados por cada una de las Unidades Estratégicas y de Apoyo.
- Acompañar la ejecución del plan de relacionamiento con los grupos de interés.
- Contribuir con el fortalecimiento de capacidades sociales a través del relacionamiento con los grupos de interés.

Condiciones de Éxito

- Socializar los proyectos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., a los grupos de interés.
- Utilizar los canales de comunicación como redes sociales, chat, entre otros para informar a los grupos de interés sobre la gestión de la entidad.
- Formular una (1) agenda de relacionamiento con los grupos de interés por cada Gerencia Estratégica.
- Capacitar y formar en temas de cultura ciudadana en servicios públicos domiciliarios, TIC'S, uso racional de agua, energía e internet.
- Elaborar de tres (3) encuestas en el año de PAAC a los grupos de interés que participan en las reuniones, mesas de trabajo, recorridos, socialización de la obra y en la conformación del comité de seguimiento de la obra a fin de disminuir los riesgos que genera el funcionamiento de EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

6

7.3 Racionalización de Trámites

Estrategia

Revisar trámites para racionalizarlos administrativa y/o tecnológica, con prioridad a aquellos que tienen que ver con el indicador Doing Business

Lineamiento

- Cerrar brechas en la identificación de trámites.
- Realizar el diseño para automatizar al menos dos (2) trámites.
- Continuar con implementación y mejora de herramientas para la autenticación / validación de la identidad de los usuarios para realización de trámites en medios no personalizados.
- Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los usuarios y servidores públicos de la entidad.
- Medir los riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios.
- Cuantificar el nivel de satisfacción del usuario por información sobre el trámites y como realizarlo.

Condiciones de Éxito

- Pasar del 94% al 100% en el Registro y actualización de trámites en el SUIT.
- Al menos dos (2) trámites diseñados para ser automatizados.
- Implementación de versión mejorada
- Información para el usuario y servidores públicos sobre los trámites disponible en YouTube, Facebook, Twitter, Oficinas Físicas de Atención y Portal Corporativo.
- Riesgos de corrupción revisados y con seguimientos y realización de encuestas que midan la utilización de terceros para acceder a los trámites.
- 70% de satisfacción mostrada por los usuarios en relación con los trámites.

7.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

7

Estrategia

Generar esquemas de atención preferencial para personas en situación de discapacidad. A la vez, que se mejora el acceso a la información de trámites y servicios para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios en general.

Lineamiento

- Medir el nivel de satisfacción por trámites y servicios.
- Publicación de información
- Mejoramiento de procesos.

Condiciones de Éxito

- Realizar encuesta de satisfacción por uso de canales (personalizado, telefónico y virtual)
- Revisar y/o actualizar señalética para personas en situación de discapacidad visual y auditiva.
- Revisar y actualizar videos de información al usuario, que cumplan para personas en situación de discapacidad.
- Continuar suscripción al Centro de Relevos para atención de personas en situación de discapacidad auditiva, ampliando cobertura en centros de atención, con 6 membresías.
- Mejorar herramientas de chat bot para facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva.
- Revisar y actualizar protocolos de atención (163P05I001), incluyendo la atención de personas en situación de discapacidad.
- Realizar encuesta de satisfacción en relación con los trámites y servicios ofrecidos.
- Avisos en Braille (empresa experta en la norma de atención de personas en situación de discapacidad)
- Videos de la vigencia cumplen con normas para personas en situación de discapacidad: lenguaje claro, subtitulación e información en audio.
- Continuar con las capacitaciones y/o socialización en atención preferencial e incluyente con base en protocolos de atención actualizados
- Talleres vivenciales a personal de atención al público, sobre cómo atender personas con discapacidad

7.5 Mecanismo de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Estrategia

Fortalecer la gestión de información empresarial

8

Lineamiento

- Revisión, aplicación y adopción de Ley 2195 de enero 18 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, Prevención y Lucha Contra la Corrupción
- Revisión, aplicación y adopción Resolución 1510 de agosto 20 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos", el cual contiene nuevos lineamientos para Transparencia.
- Diseñar e Implementar acciones de "Alto Impacto" que garanticen el acceso a la información pública, accesibilidad en la web.
- Propender por el fortalecimiento de gestión tecnológica en EMCALI
- Integrar ONBASE con otros aplicativos de EMCALI.
- Establecer sinergia con plataformas tecnológicas de otras entidades
- Fortalecimiento de los compromisos por la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción
- Accesibilidad en la web, seguridad digital y datos abierto

Condiciones de Éxito

- Socialización y Seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción y Lucha contra la corrupción
- Fortalecimiento de la implementación del aplicativo ONBASE para asegurar el patrimonio documental
- Integrar el aplicativo de Gestión Documental con otros aplicativos de EMCALI
- Establecer acuerdos que permitan sinergias con plataformas tecnológicas de otras entidades.
- Socialización de política de transparencia de lucha contra la corrupción, de conflictos de interés.

7.6 Iniciativas Adicionales

Estrategia

Diseño e implementación de la propuesta de integridad y prevención de corrupción.

Lineamiento

- Fortalecer la lucha anticorrupción por medio de la socialización de la Política de Ética
- Programa de transparencia y ética empresarial

Condiciones de Éxito

Socialización de la Política de Ética a nivel transversal en la organización

8 RECURSOS POR COMPONENTE

Las actividades desarrolladas en cada componente, son con recursos propios de cada gerencia o área involucrada en las mismas.

9 MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL PAAC

El seguimiento al PAAC está ligado al cumplimiento de los compromisos que integran cada uno de sus Componentes, en las fechas acordadas a lo largo de la vigencia 2022, en los cronogramas de trabajo.

En atención a los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”, el monitoreo de las acciones propuestas en el PAAC será realizado cuatrimestralmente por la Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces. Asimismo, le corresponde a la Oficina de Control Interno verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Entidad, así:

	Corte del seguimiento	Fecha de publicaciones
1	30 de abril de 2021	10 primeros días hábiles de mayo de 2021
2	31 de agosto de 2021	10 primeros días hábiles de septiembre de 2021
3	31 de diciembre de 2021	10 primeros días hábiles de enero de 2022

La versión 2022 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es publicado en la página web de EMCALI EICE ESP a más tardar el 31 de enero de cada año. Cuatrimestralmente, previa entrega de la Oficina de Control Interno se publicará en la misma página los informes de seguimiento.