PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

EMPRESAS MUNICIAPLES DE CALI
EMCALI EICE E.S.P.

por ti, por mí, por todos

EMCALI

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4
2. ASPECTOS GENERALES 4
2.1 Marco Legal 4
2.2 Alcance 5
2.3 Estrategia 5
2.4 Objetivo General 6
2.5 Objetivos específicos 6
2.6 Publicación y monitoreo 6
3. MARCO ESTRATÉGICO DE EMCALI EICE ESP 6
3.1 Misión 6
3.2 Visión 6
3.3 Principios Corporativos 7
3.4 Valores Éticos 8
3.5 Gobierno Corporativo 8
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 9
4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN) 9
4.1.1 Objetivo general del componente: 9
4.1.2 Objetivos Específicos 9
4.1.3 Estrategia 9
4.1.4 Lineamientos 10
4.1.5 Condiciones de Éxito 10
4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 10
- Elaborar el diagnóstico del estado actual. 11
- Formular la estrategia de racionalización de trámites en articulación con la planeación y gestión institucional. 18
- Ejecutar las estrategias de Racionalización de Tramites. 18
- Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de racionalización de trámites. 18
- Articulación con dependencias relacionadas. 19
- Provisión de personal. 20

- **Actualización de sistemas de información.** 20

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS 20

OBJETIVO GENERAL 22

OBJETIVOS ESPECIFICOS 22

ESTRATEGIA PARA EL COMPONENTE 22

LINEAMIENTOS 22

CONDICIONES DE ÉXITO 22

4.4 MECANISMOS PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 23

- **Elaborar el diagnóstico del estado actual.** 24
- **Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.** 30
- **Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano.** 30
- **Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua).** 30
- **Articulación con dependencias relacionadas.** 31
- **Provisión de personal.** 32
- **Actualización de sistemas de información.** 32

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 32

4.6 OTRAS INICITIVAS 33

5. PLANES DE TRABAJO 39

5.1 COMPONENTE RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN) 39

5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 40

5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS 41

5.4 MECANISMOS PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 42

5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCEDO A LA INFORMACIÓN 43

5.6 OTRAS INICITIVAS 44

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es elaborado anualmente por EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP, en cumplimiento al artículo 73 del Estatuto Anticorrupción consignado en la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, es un medio para la identificación temprana de alertas y el diseño de controles y acciones preventivas para mitigar el riesgo de materialización de las prácticas indebidas al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por tal motivo, la elaboración del PAAC, refleja el compromiso de la EMCALI de consolidar caminos transparentes, que favorezcan la relación entre la organización y la ciudadanía, creando y fortaleciendo de escenarios de diálogo en doble vía, y donde el acceso a la información pública, como un derecho conexo a los derechos fundamentales.

El PAAC se encuentra complementado con los lineamientos de varias políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, tales como Integridad, Planeación Institucional, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública / Rendición de Cuentas, y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, todas llevan a mejorar la confianza con los grupos de interés.

De igual forma para el año 2024, seguirá fomentando un cambio cultural en la organización mediante el fortalecimiento de los valores y principios corporativos, todo esto se trabajará de forma más amplia con la implementación de un Programa de Transparencia y Ética Pública, acorde con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 y cuyos lineamientos de aplicación deberán ser impartidos desde la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, no obstante EMCALI avanzará en su compromiso con la transparencia, la integridad y el acercamiento constante con los grupos de valor, siendo elementos transversales y claves para el logro de los objetivos de EMCALI.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1 Marco Legal

Leyes

- Leyes o Ley 134 DE 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Artículo 58 “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.
- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los

numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se Leyes dictan otras disposiciones
- 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.
- 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 2195 de 2020. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Otras Disposiciones Normativas
- Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Resolución 1519 del 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.
- Conpes 4070 de 2021. Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.
- Conpes 4077 de 2021. En lo referente a lograr una articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía basado en la confianza y en el equilibro entre las expectativas ciudadanas y las respuestas que brindan las instituciones públicas.
- Política Gestión de riesgos, Resolución, JD No. 100000490 del 05-09-2023.

2.2 Alcance

El plan presenta los seis componentes a desarrollar durante la vigencia 2024, promoviendo la participación de los grupos de interés internos, atendiendo los lineamientos de ética, transparencia, integridad, participación ciudadana y racionalización de tramites.

2.3 Estrategia

Diseñar el plan anticorrupción teniendo como propósito principal la realidad presente y futura de EMCALI, planteando todos y cada uno de los contenidos, siguiendo los lineamientos emitidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica y su referente a la Ley 1474 del 2011 y la ley 2195 del 2022.

2.4 Objetivo General

Proveer a EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP del referente teórico, que contiene los lineamientos para fortalecer las mejores prácticas de transparencia y ética pública.

2.5 Objetivos específicos

a. Articular los componentes del PAAC con la misionalidad de EMCALI
b. Realizar una evaluación en profundidad de los escenarios que pudiesen contribuir a la afectación de las mejores prácticas de transparencia y ética pública.
c. Definir un estándar de rendición de cuentas propio para EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EMCALI EICE ESP.
d. Armonizar los trámites y la atención al ciudadano en el contexto de las necesidades del cliente

2.6 Publicación y monitoreo

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la Entidad.
El monitoreo está a cargo de cada líder de componente del PAAC, en apoyo de la Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, quienes vigilarán por el cumplimiento de os lineamientos impartidos de la Alta Gerencia de la entidad, sobre cada uno de los componentes, por medio de la ejecución de las acciones planeadas para el año 2024, el cual se verá reflejado en el seguimiento cuatrimestral.

3. MARCO ESTRATÉGICO DE EMCALI EICE ESP

EMCALI EICE E.S.P, empresa pública, multiservicios, con área de influencia en el municipio de Santiago de Cali y municipio aledaños, empresa comprometida con la prestación de servicios públicos, por lo anterior la organización establece y vigila que los colaboradores y demás partes interesadas e involucradas en las labores propias del funcionamiento de la entidad, sean transparentes, honestos y justos en el desempeño de sus actividades.

3.1 Misión

EMCALI contribuye al bienestar y desarrollo del Valle del Cauca, prestando servicios con calidad, oportunos y comprometidos con el entorno, garantizando rentabilidad económica y social y brindando las condiciones que faciliten el progreso social y económico de la región.

3.2 Visión

EMCALI contribuirá al progreso de la región y la calidad de vida de los vallecaucanos, consolidándose como la mejor alternativa en servicios públicos del país por la satisfacción de sus usuarios y colaboradores, la calidad y oportunidad de sus servicios, la efectividad de su gestión y la transparencia de su gobierno corporativo, siendo reconocida como modelo para América Latina en innovación, rentabilidad y responsabilidad.

3.3 Principios Corporativos

Servicio al Cliente: EMCALI motivará una cultura de servicio orientada al Cliente, brindando una excelente atención por medio de un equipo humano competente y comprometido con la empresa, para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, en consecuencia asegurará que las decisiones y actuaciones empresariales reflejen los requerimientos de los mismos. La atención al Cliente Ciudadano continuará unificada, independiente del esquema empresarial y organizacional que adopte la empresa.

Política Social: EMCALI contribuirá al mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades donde presta sus servicios, cumpliendo con la responsabilidad social de protección al medio ambiente. Desarrollará actividades de pedagogía social sobre los derechos y deberes de los Clientes Ciudadanos, la adecuada utilización de los servicios públicos que perciban, el cuidado, la conservación de los recursos que los generan y la forma de pagarlos.

Participación Comunitaria: EMCALI diseñará los instrumentos y mecanismos necesarios para elevar el nivel de satisfacción de los clientes y motivar su sentido de pertenencia hacia la empresa. Promoverá una efectiva participación ciudadana para que conozca de primera mano las decisiones que se adopten, y conocer las inquietudes y recomendaciones de la comunidad en relación con la prestación de los servicios públicos que presta EMCALI.

Transparencia: Todo proceso de contratación, de alianzas, modernización y/o transformación empresarial, se desarrollará dentro de la normatividad pertinente y los valores éticos correspondientes. Las inversiones y gastos de funcionamiento deberán responder de manera estricta a las necesidades impuestas por el mercado y el giro ordinario de la empresa.

Imagen Institucional EMCALI propenderá por proyectar la imagen de una empresa renovada, sólida, viable, autosuficiente y orientada al cliente. Tanto el personal vinculado, como los contratistas de la empresa, deberán guardar un trato amable con vocación de servicio, que propenda por mantener un alto nivel de aceptación de la imagen de EMCALI.

Modernización tecnológica: A partir de las necesidades de los Clientes deberá innovar de manera consistente su tecnología e infraestructura para la prestación de los servicios que presta, de igual manera deberá concluir la modernización de los sistemas de información para garantizar su productividad y el permanente control de los procesos y procedimientos con la máxima flexibilidad y calidad.

Participación en el mercado: Consolidar la participación en el mercado actual, ampliar el área de influencia e identificar y evaluar oportunidades de incursionar en nuevos negocios.

Rentabilidad: Mejorar el margen EBITDA para asegurar los niveles de rentabilidad y retorno de la inversión y

operación de cada unidad de negocio y total de EMCALI.

3.4 Valores Éticos

3.5 Gobierno Corporativo

Para EMCALI, Gobierno Corporativo – GC, es el conjunto de buenas prácticas empresariales que integran un Sistema y hacen parte de un Modelo que le permite dirigir, administrar, controlar y regular la relación entre propietario, Junta Directiva y Administración, a fin de crear valor para la propia empresa y los grupos de interés.
Con lo anterior, se garantiza un sistema de contrapesos que permite conciliar los diferentes intereses en procura de alcanzar los objetivos empresariales propuestos.

Sistema de Gobierno Corporativo - SGC

El SGC es el conjunto de instrumentos, herramientas, documentos y disposiciones que recogen, interactúan e integran medidas, estándares, recomendaciones y prácticas mundiales a fin de buscar equilibrio entre la representación de la propiedad y la gestión de la empresa.

El SGC es fundamental para la sostenibilidad, crecimiento y creación de valor para la empresa, la transparencia en su gestión, disposición y acceso a la información para sus grupos de interés.

Modelo de Gobierno Corporativo – MGC

Para EMCALI, el Modelo de Gobierno Corporativo, MGC, son las instancias de la organización donde se toman decisiones estratégicas y se ejerce el control de la empresa; Junta Directiva, Comités de Junta Directiva, Administración y Control.

En estas instancias se materializan los siguientes elementos del Sistema de Gobierno Corporativo:

Formales: Prácticas de gobierno corporativo formalizadas y oficializadas por la Empresa.

Informales: Prácticas que hacen parte integral de la cultura organizacional, recogidas en documentos que promueven la transparencia y confianza al interior de la empresa y la ciudadanía.

Control: Prácticas que recogen disposiciones internas y externas tendientes a apoyar el control de la gestión de la empresa y advertir sobre hechos que podrían limitar o poner en riesgo su desempeño.

ACCIÓN SECTORIAL DEL AGUA
Por la Gobernanza y la Eficiencia Empresarial

En el marco del Convenio firmado entre EMCALI y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID, EMCALI hace parte de las empresas colombianas prestadoras de servicios públicos de aguas firmantes del pacto de Acción Sectorial que permite integrar esfuerzos y compartir conocimientos en aspectos de gobernabilidad y eficiencia de las empresas de agua.

La Acción Sectorial de las empresas de acueducto y alcantarillado de Colombia representa el compromiso suscrito por 12 de éstas en la búsqueda de la mejora en la gobernanza y la eficiencia empresarial basada en buenas prácticas mundiales, con el fin de garantizar la prestación eficiente de sus servicios.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN)

4.1.1 Objetivo general del componente:

Caracterizar la vulnerabilidad de EMCALI, frente a la materialización de aquellos escenarios de riesgos con capacidad de afectar el mejor desempeño que incidan negativamente en la transparencia y ética pública.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción de la entidad
- Dar cumplimiento a las actividades programadas en el plan de trabajo
- Socializar resultados

4.1.3 Estrategia

Siguiendo la ruta iterativa planteada por ISO 31000, se desarrollarán las siguientes acciones:

- Definición de amenazas
- Construcción de escenarios de riesgos
- Evaluación de los escenarios de riesgos

- Calificación de los escenarios de riesgos
- Construcción del ranking de escenarios de riesgos (Pareto)
- Definición de las medidas de intervención costo-beneficiosas frente a los escenarios de riesgos prioritarios.

4.1.4 Lineamientos

Se tendrán como lineamientos los siguientes:

- Teniendo como marco:
- Política y administración de los riesgos de EMCALI EICE ESP.
- Norma ISO 31000 para la gestión de los riesgos; se desarrollará en este componente.

4.1.5 Condiciones de Éxito

- Respaldo institucional de la Junta Directiva y la Gerencia General
- Involucramiento de la Alta y mediana Gerencia.
- Asignación de capital humano y recurso financiero.

4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Tramites, hace parte de las políticas del *"Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, las cuales están descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014.
El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en adelante MIPG, adoptado mediante Decreto 1499 de 2017, el cual busca "*Proponer estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el fin de fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y* ***evitar la colisión de competencias y la duplicidad de funciones****".* (subrayado y negrilla fuera de texto), incluyó dentro de la Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" en la perspectiva "Relación Estado – Ciudadano" la Política de Racionalización de Tramites.
El MIPG fue adoptado e implementado en EMCALI EICE ESP, con Resolución GG-1000002712020 de junio 18 de 2020. La aprobación y seguimiento de las acciones y estrategias para la operación del MIPG, está a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
La ejecución y operación de la Política está a cargo de la Unidad de Atención Otros Canales y la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, es representada a través del Profesional del Área Funcional Administración Gerencia, encargado de los temas de planeación y evaluación.

4.2.1 Objetivo general del componente

Aumentar la calificación FURAG de la Política de Racionalización de Trámites en al menos un (1) punto, pasando de 57,6% a 59%, implementando soluciones tecnológicas y procedimientos para la transformación digital y lograr una adecuada interacción con el ciudadano, logrando además de mejorar la calificación de la política, la satisfacción de los usuarios para la vigencia 2024.

4.2.2 Objetivos específicos

- Realizar y/o revisar la caracterización de los usuarios de los trámites y de los OPA´s.
- Identificar trámites que tenga cobro por conceptos de tasas, contribuciones, certificaciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados por la ley.
- Revisar requisitos que se repitan en diferentes tramites y que requieren acciones de interoperabilidad.
- Revisar y mantener actualizados las categorías de información de la matriz de transparencia Ley 1712.
- Revisar y mantener actualizado el SUIT, en relación con la caracterización de los trámites.
- Utilizar metodología de priorización de trámites.
- Definir, formular e implementar acciones de racionalización, normativas, administrativas y tecnológicas.
- Registrar los datos de operación de los trámites en el SUIT
- Divulgar a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción.
- Medir el impacto de la mejora de los trámites hacia los ciudadanos.

4.2.3 Estrategia

Diseñar e implementar Servicios Ciudadanos Digitales. (Fuente: Dimensión Clientes, Decisión Empresarial No. 1).

4.2.4 Lineamientos

Con base en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestion MIPG, los lineamientos para la Política de Racionalización de trámites son los siguientes:

- Elaborar el diagnóstico del estado actual.
- Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.
- Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano.
- Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano.

A continuación, se detalla cada una.

- **Elaborar el diagnóstico del estado actual.**

La implementación de la Política, se realizó con base en el autodiagnóstico que se incluye como herramienta de la política en el MIPG. Este está conformado por 12 categorías y 53 actividades de gestión.
Igualmente, se ha venido midiendo el desempeño de esta política a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión –FURAG-. El cual tiene 37 secciones y alrededor de 124 actividades de gestión. Las calificaciones obtenidas han sido las siguientes:

Tabla 1 Resultados Política de Racionalización de Tramites 2018 – 2022.

Vigencia	FURAG	Autodiagnóstico
2018	64,8	70
2019	84,6	89
2020	72,3	94
2021	77,6	94
2022	57,6	94
2023		94

(Fuente: Informe FURAG 150-0308-2023)

(1). *"Los resultados de la vigencia 2022 no son comparables con los resultados de las vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de temáticas y directrices".* (Fuente: Informe FURAG 150-0308-2023 de noviembre 21 de 2023, Subgerencia de Planeación y Desarrollo Empresarial).

El cambio en las preguntas realizadas en la medición FURAG frente a lo contenido en el autodiagnóstico, explica las razones de la aparente disminución de en la calificación, dado que se están evaluando actividades que no se tenían dentro de los planes de trabajo realizados con base en el autodiagnóstico.

Los resultados del FURAG 2022, incluyeron calificaciones por índice las cuales para la Política de Racionalización de trámites fueron las siguientes:

Tabla 2 Calificación por índice Racionalización de tramites.

No. Índice	POLÍTICA 12 Racionalización de Trámites	Puntaje
I37	Identificación de los trámites a partir de los productos o servicios que ofrece la entidad	62,5
I38	Priorización de trámites con base en las necesidades y expectativas de los ciudadanos	25,0
I39	Trámites racionalizados y recursos tenidos en cuenta para mejorarlos	59,4
I40	Beneficios de las acciones de racionalización adelantadas	53,9

Fuente: Informe FURAG (150-0308-2023)

Para mejorar los resultados del FURAG se registró la siguiente acción correctiva:

Ilustración 1 Plan de acción 947 Política de Racionalización de Trámites.

947 POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
REPORTE ESPECIFICO DEL PLAN DE ACCIÓN
2024-01-12, 14:42

LISTADO DE ACCIONES

Tipo	Nombre	Acción o actividad	Responsable	Fecha final
Mejora	Política de Racionalización de Trámites-01	PLANEAR: Identificar del cuestionario FURAG 2022 los responsables y estado de las actividades de gestión.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Mejora	Política de Racionalización de Trámites-02	PLANEAR: Identificar la alineación de las actividades de gestión FURAG 2022 con los planes, programas y proyectos relativos al proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Mejora	Política de Racionalización de Trámites-03	HACER: Informar a las dependencias las actividades de gestión que aparecen evaluadas en el FURAG 2022, para que revisen y comuniquen su estado y plan de mejora.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Mejora	Política de Racionalización de Trámites-04	HACER: Realizar el plan de trabajo de la vigencia 2024 con las mismas actividades que aparecen en el cuestionario FURAG 2022, identificando las dependencias responsables.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Mejora	Política de Racionalización de Trámites-05	VERIFICAR: Realizar revisiones trimestrales al plan de trabajo para solicitar y verificar avances propios y de otras dependencias.	CHRISTIAN CARMONA QUILINDO	2024-12-30
Mejora	Política de Racionalización de Trámites-06	VERIFICAR: Realizar informes cuatrimestrales en las formas establecidas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia.	CHRISTIAN CARMONA QUILINDO	2024-12-30

Fuente: DARUMA, módulo planes de acción.

Para la elaboración del plan de trabajo se revisaron los resultados de la encuesta *"Construcción del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana para la vigencia 2024"*, entregados el 9 de enero de 2024, sin embargo los resultados no se pudieron utilizar como insumos dado que estadísticamente no es representativa para la toma de decisiones, presentó solo 93 respuestas, cantidad reducida en relación con el universo que son clientes, academia, trabajadores, servidores y contratistas de entidades y empresas privada, que en promedio podrían ser más de 600 mil unidades muéstrales.
La reducida cantidad de encuestas realizadas, puede deberse a que la encuesta se envió el viernes, 22 de diciembre de 2023, vísperas del día de navidad con su respectivo día feriado seguido de la semana de "Feria de Cali". En contraste, con la encuesta de la vigencia 2022 que se realizó entre el 1 y 16 de diciembre de 2022.
Para ampliar la muestra y propender por una mayor participación de cada uno de los grupos de interés, para la encuesta se sugiere utilizar las siguientes bases de datos y medios de realización:

Tabla 3 Grupos de valor para encuesta.

Bases de datos por segmento.	Dependencia	Medios de realización
Suscriptores con correo electrónico.	Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente / Unidad de Planeación y Control Comercial (UPCC)	CRM 365 Customer Voice (1).
Servidores y contratistas de la entidad.	Oficina de Comunicaciones.	Correos electrónicos institucional.
Academia.	Área Funcional Gestión del Conocimiento.	CRM 365 Customer Voice (1).
Sindicatos	Gerencia de Área de Gestión Humana y Activos.	CRM 365 Customer Voice (1).

Servidores y contratistas de otras entidades.	Dirección de Control Interno. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Subgerencia De Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	CRM 365 Customer Voice (1).
Colaboradores y empleados de la empresa privada.	Gerencia de Área de Abastecimiento Estratégico.	CRM 365 Customer Voice (1).
Personas con discapacidad. Personas con orientación sexual diversa. Personas en proceso de reintegración y reincorporación. Personas pertenecientes a grupos étnicos.	Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.	CRM 365 Customer Voice (1).

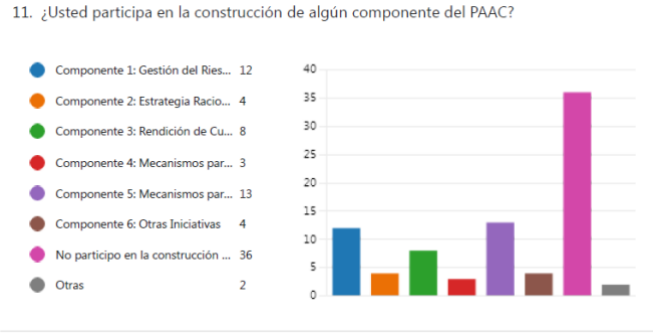
Fuente: Elaboración propia.

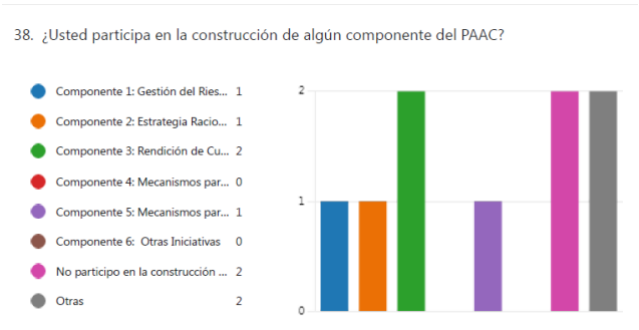
No se presentó la ficha técnica de la encuesta, la cual como mínimo debe incluir lo siguiente:

- ✓ Objetivos: General y Especifico.
- ✓ Metodología.
- ✓ Técnica.
- ✓ Cobertura.
- ✓ Muestra.
- ✓ Fecha de campo.
- ✓ Target.
- ✓ Total, muestra planteada.
- ✓ Total, muestra alcanzada.
- ✓ Nivel de confianza.
- ✓ Margen de error.

En cuanto al cuestionario, hay preguntas que solo aplican para servidores y contratistas EMCALI, preguntas duplicadas y preguntas de SI y NO, que no permiten realizar inferencias o concluir sobre lo preguntado.

Ilustración 2 Preguntas duplicadas.



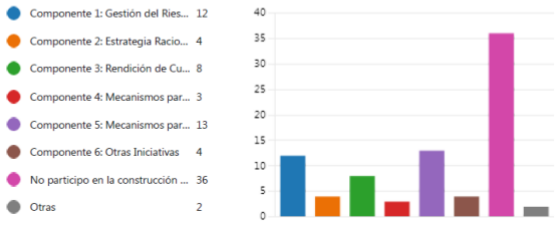


8. ¿Sabe Usted que EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EICE ESP cuenta con un Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano (PAAC)?

9. ¿Sabía Usted que la Ley 1474 del 2011 reglamentó El Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano (PAAC)?

10. ¿Conoce Usted los componentes el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano?

11. ¿Usted participa en la construcción de algún componente del PAAC?

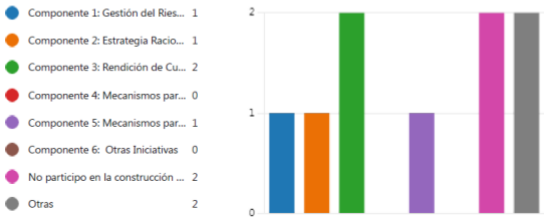


35. ¿Sabe usted que EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI EICE ESP cuenta con un Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano (PAAC)?

36. ¿Sabía Usted que la Ley 1474 del 2011 reglamentó El Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano (PAAC)?

37. ¿Conoce Usted los componentes el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano?

38. ¿Usted participa en la construcción de algún componente del PAAC?



Fuente: Encuesta para la “Construcción del PAAC 2024”.

Reiterando que los resultados de la encuesta estadísticamente no son representativos, más el enfoque de las preguntas que requieren revisión, se indica

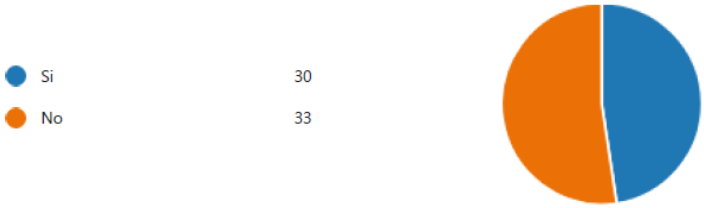
que las respuestas de la encuesta no se tomaron como insumos relevantes para la construcción del plan de trabajo 2024.

Ilustración 3 Preguntas relativas a Racionalización de trámites.

17. ¿Conoce los trámites en forma digital y procedimientos administrativos para obtener los servicios de EMCALI?

18. ¿Conoce que área identifica trámites propensos a actos de corrupción en EMCALI?

19. ¿Usted sabe qué medidas tomar para la identificación de posibles vulnerabilidades en los procesos de trámites?

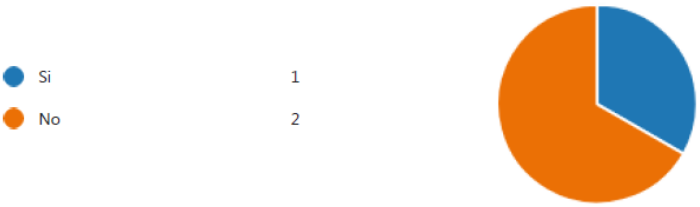


45. ¿Conoce o ha utilizado los canales virtuales para la obtención de servicios de EMCALI?

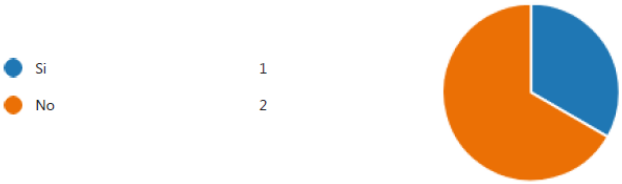
46. Escriba, ¿cuál o cuáles de los Trámites de EMCALI, considera de mayor dificultad para realizar ante la entidad?

47. ¿Considera que el tiempo de respuesta a su solicitud de servicios es ágil y efectivo?

48. ¿Existen encuestas o mecanismos formales para recopilar retroalimentación?



49. ¿Se ha realizado una revisión exhaustiva para identificar todos los trámites existentes en la organización?



Fuente: Encuesta para la “Construcción del PAAC 2024”.

- **Formular la estrategia de racionalización de trámites en articulación con la planeación y gestión institucional.**

El plan de trabajo para la “Política de Racionalización de Tramites”, vigencia 2024, está alineada con las propuestas realizada y analizada en Comité No. 5 de Gerencia de Área Comercial y Gestión (ver acta 600-0414-2023), para el Despliegue estratégico 2024 - 2028.

Tabla 4 Despliegue proyectos 2024 – 2028.

DIMENSIÓN	DECISION EMPRESARIAL	DIAGNOSTICO	ANÁLISIS	SOLUCIÓN	PROGRAMA	PROYECTO
CLIENTES	No. 1 Crear experiencias diferenciales positivas en todo el ciclo de la relación con el cliente y usuario.	Falta de dinamismo en la adopción de tecnologias de la información, aplicación de normatividad y de buenas prácticas del mercado que permitan tener experiencias de cliente de alta calidad, fluidas y sin esfuerzo dentro y entre los canales de contacto.	Insatisfacción del usuario y por ende afectación a la imagen institucional y a los ingresos por una atención al usuario que se presta en canales presenciales y telefónicos, limitando el acceso al portafolio de productos y servicios y al ejercicio del derecho de petición, sin incorporación de tecnologias de la información que permitan una atención virtual, diferencial, preferencial e incluyente.	Definir una estrategia corporativa que incorpore el mejoramiento de los espacios fisicos de atención y servicio para garantizar accesibilidad e implementar tecnologías de la información mediante sistemas robustos basados en IoT e IA, con el fin de mejorar la experiencia del cliente , fomentando la desmaterialización de los documentos en la atención del trámite y consolidando la atención diferencial, preferencial e incluyente.	Mejorar la Experiencia del Cliente.	Diseñar e implementar Servicios Ciudadanos Digitales.

Fuente: Unidad de Prospectiva Empresarial.

- **Ejecutar las estrategias de Racionalización de Tramites.**

La operación de la Política de Racionalización de Tramites, está a cargo de la Unidad de Atención Otros Canales, sin embargo, hay actividades de gestión que, por manual de funciones o modelo de operación por procesos, son de responsabilidad de otras dependencias, en especial la Gerencia de Área de Tecnología de la Información, ver últimos memorandos de la vigencia 2023: 600-0569-2023 Resumen requerimientos GTI de diciembre 14 de 2023 y 600-0575-2023 de diciembre 18 de 2023. Gestión Documental ver memorando 600-0573-2023 de diciembre 15 de 2023.

- **Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de racionalización de trámites.**

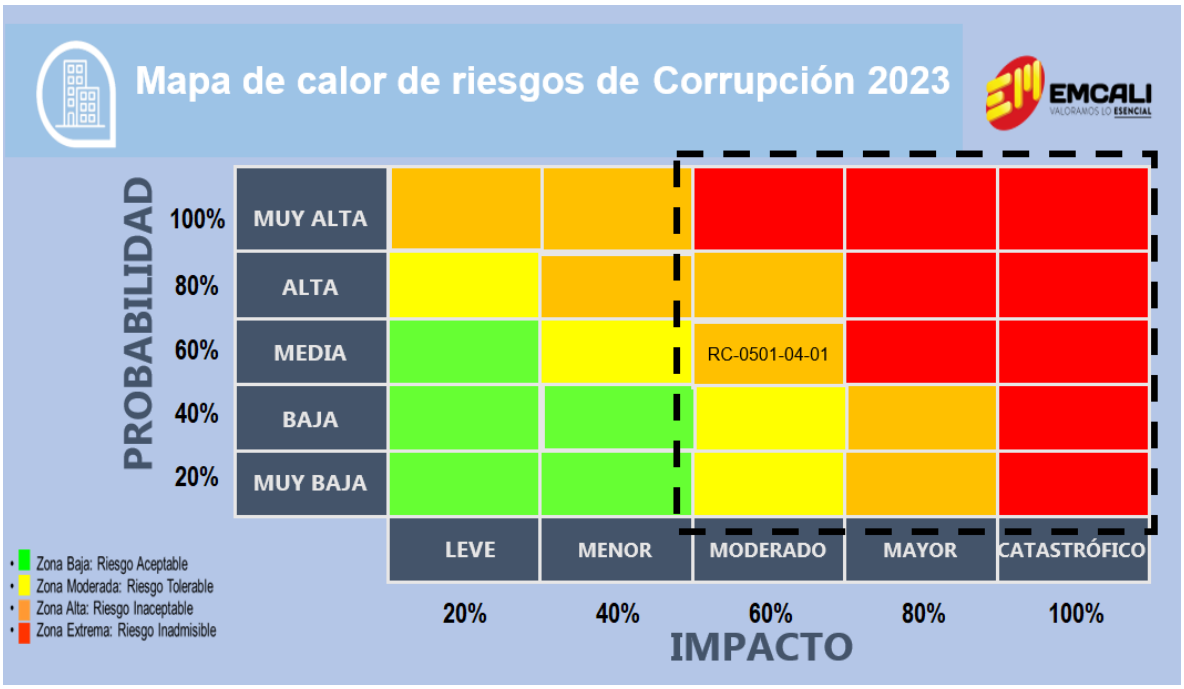
Continuando con la articulación del Plan de Trabajo 2024 para la “Política de Racionalización de trámites”, con la planeación y gestión institucional, la evaluación de las estrategias de racionalización de trámites, se hará con base en el Riesgo de corrupción establecido para el subproceso 0501-04-01 Atención al Cliente, quedando de la siguiente manera:

Tabla 5 Riesgos de corrupción Atención al Cliente

N°	ACTIVIDAD	ESCENARIO DE RIESGO DE CORRUPCION Revisado 2do cuatrimestre 2023	Indicador de eficacia Revisado 2do cuatrimestre 2023	Indicador de efectividad Revisado 2do cuatrimestre 2023
RC-0501-04-01	0501-04-163 Gestionar la Atención Personalizada 0501-04-158 Gestionar la Atención Telefónica y Virtual 0501-04-154 Vender Productos y Servicios	Posibilidad de concusión,cohecho o tráfico de influencias debido a debilidades en la publicación y/o acceso a la información que puedan dificultar el acceso a los tramites, ocasionando incremento de tramitadores y/o que se ejecuten trámites sin el lleno de los requisitos legales y/o empresariales o con documentación adulterada.	Controles ejecutados / Controles planeados.	Casos de corrupción reportados a o por Control Disciplinario. 0 casos reportados = 100% de la meta.

Fuente: Actualización del portafolio de riesgos 600-0387-2023 del 25 de agosto de 2023.

Ilustración 4 Mapa de calor RC-0501-04-01.



Fuente: Actualización del portafolio de riesgos 600-0387-2023 del 25 de agosto de 2023.

4.2.5 Condiciones de éxito

Para que las actividades estipuladas se ejecuten se requiere articulación con los procesos y dependencias que lo manejan en la realización de las mismas:

- **Articulación con dependencias relacionadas.**

Hay actividades de gestión que, por manual de funciones o modelo de operación por procesos, son de responsabilidad de otras dependencias a ellas se les dio alcance por medio de los siguientes memorandos:
Gerencia de Área de Tecnología de la Información, ver últimos memorandos de la vigencia 2023: 600-0569-2023 Resumen requerimientos GTI de diciembre 14 de 2023 y 600-0575-2023 de diciembre 18 de 2023 y Gestión Documental ver memorando 600-0573-2023 de diciembre 15 de 2023.

Es importante mencionar que las Políticas de Servicio al Ciudadano y Tramites, se vienen trabajando desde el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", cuya consolidación también es de la Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial, por lo que, comedidamente solicitamos unificar el escenario de planeación y seguimiento de estas actividades, sobre todo lo referente a los formatos de plan de trabajo y seguimientos.

- **Provisión de personal.**

Definir el mejor modelo de contratación para garantizar la calidad y continuidad de las actividades de facturación, atención al cliente en los canales personalizado, telefónico, virtual y gestión de respuesta a los derechos de petición, fallos, tutelas, requerimientos de entes de control, los cuales del 2021 a diciembre de 2023 fueron prestados con personal de prestación de servicios, persona natural, dejando a enero de 2024, las actividades sin los recursos requeridos para realizarlos en normalidad.

- **Actualización de sistemas de información.**

En general, se requiere establecer con la Gerencia de Área de T.I, un plan de trabajo que acelere la transformación digital, que para la experiencia del cliente se traduce en facilitarle el acceso a los productos y servicios de la entidad, fomentando la desmaterialización de los documentos en la atención del trámite y consolidando la atención diferencial, preferencial e incluyente. Lo anterior, teniendo en cuenta que a la fecha no han sido atendidos requerimientos (ver memorando 600-0569-2023).

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Plan de Trabajo 2024 Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública PAAC-COMPONENTE RENDICION CUENTAS	
Proceso	Sostenibilidad
Periodo reportado.	Enero – Diciembre 2024
Responsable (s) información.	Viviana Victoria Orejuela, Jefe Unidad Responsabilidad Social Empresarial
Responsable elaboración.	Claudia Buitrago Sánchez, Auxiliar
Responsable aprobación.	Jairo Ramiro Arboleda R
Serie – Subserie	140.24.22 141.24.22
Consecutivo	140-0004-2024

A través del Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y del Decreto 1499 de 2017, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) integró los sistemas de gestión de la calidad de la Ley 872 de 2003 y de Desarrollo Administrativo de la Ley 489 de 1998, de la cual, fueron derogados los artículos del 15 al 23 y así mismo, la Ley 872 de 2003.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

MIPG opera a través de dimensiones y políticas de gestión y desempeño institucional, dentro de las cuales se encuentra la Política de Participación Ciudadana que establece los lineamientos para diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en Artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; y desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se debe incluir de manera explícita la forma cómo se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

Dentro de los espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio de control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.

Un enfoque de Estado abierto exige que se promuevan ejercicios de participación ciudadana en la gestión pública que vayan más allá de acciones de consulta. Esto implica desarrollar esfuerzos institucionales para el involucramiento de la ciudadanía a partir de un diálogo constante, que debe extenderse en todo el ciclo de la gestión pública. Es así, como la ciudadanía debe ser convocada tanto a la delimitación de problemas públicos en ejercicios de diagnóstico participativo, como a la formulación de soluciones a esos problemas a través de ejercicios de planeación participativa, así como también en la implementación de soluciones a través de esquemas de la colaboración abierta; de igual manera, debe ser incluida en ejercicios de seguimiento y evaluación participativa de las soluciones implementadas. (Fuente: Conpes 4070 de 2021).

Entendiendo que la rendición de cuentas es un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo, se presenta la rendición de cuentas como una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión, Artículo 48 de la ley 1757 de 2015.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de los espacios de participación ciudadana brindados por la empresa y su efectividad.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, garantizando la generación permanente de espacios de dialogo, fomentando la comunicación transversal entre EMCALI y los grupos de interés.
- Sensibilizar a la Alta Dirección en la importancia de la Responsabilidad Social
- Gestionar el relacionamiento con los grupos de interés

ESTRATEGIA PARA EL COMPONENTE

- Afianzar la responsabilidad social empresarial para establecer relaciones de confianza y credibilidad. (Fuente: Dimensión Responsabilidad Social, Decisión Empresarial No. 1).
- Fortalecer la efectividad de los mecanismos de participación ciudadana con los grupos de interés. (Fuente: Dimensión Responsabilidad Social, Decisión Empresarial No. 3).

LINEAMIENTOS

Con base en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestion MIPG, los lineamientos para la Política de Participación de la Gestión Pública en la Gestión Pública son:

.

- Elaborar el diagnóstico del estado actual de la Política y construir la estrategia de Participación y Rendición de Cuentas
- Divulgar y ejecutar las estrategias en articulación con la planeación y gestión institucional.
- Evaluar las estrategias y retroalimentar

CONDICIONES DE ÉXITO

- Se requiere el compromiso de una Alta gerencia sensible y comprometida.
- Capacidad como organismo público para responder a los ciudadanos y los compromisos asumidos.
- Orientación y acciones para el desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas sobre la gestión de EMCALI en los temas definidos y priorizados por la Gerencia

General, como de interés para sus grupos de interés - partes interesadas; y realizar el seguimiento a los compromisos derivados.
- Establecer los canales de comunicación como página web, redes sociales, chat, entre otros, y garantizar su oportuna efectividad para informar a los grupos de interés sobre la gestión de la entidad.

4.4 MECANISMOS PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de las políticas del *"Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, las cuales están descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Ley 1712 de 2014.
El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en adelante MIPG, adoptado mediante Decreto 1499 de 2017, el cual busca "*Proponer estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el fin de fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y* ***evitar la colisión de competencias y la duplicidad de funciones****".* (subrayado y negrilla fuera de texto), incluyó dentro de la Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" en la perspectiva "Relación Estado – Ciudadano" la Política de Servicio al Ciudadano.

El MIPG fue adoptado e implementado en EMCALI EICE ESP, con Resolución GG-1000002712020 de junio 18 de 2020. La aprobación y seguimiento de las acciones y estrategias para la operación del MIPG, está a cargo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
La ejecución y operación de la Política está a cargo de la Unidad de Atención Otros Canales y la Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente, es representada a través del Profesional del Área Funcional Administración Gerencia, encargado de los temas de planeación y evaluación.

4.4.1 Objetivo general del componente

Aumentar la calificación FURAG de la Política de Servicio al Ciudadano en un punto, pasando de 68,1% a 69%, creando experiencias diferenciales positivas en todo el ciclo de la relación con el cliente y usuario, logrando además de mejorar la calificación de la política, la satisfacción de los usuarios para la vigencia 2024.

4.4.2 Objetivos específicos

- Identificar y mejorar las fuentes de información sobre la experiencia ciudadana para establecer y priorizar las acciones de servicio de la vigencia 2024.
- Establecer las condiciones para implementar lenguaje claro en la vigencia 2024.
- Mejorar y facilitar el acceso a los canales de atención para la población en situación de discapacidad o situación vulnerable para la vigencia 2024.
- Implementar tecnologías de la información para la atención diferencial, preferencial e incluyente.

4.4.3 Estratégica

Crear experiencias diferenciales positivas en todo el ciclo de la relación con el cliente y usuario. (Fuente: Dimensión Clientes, Decisión Empresarial No. 1).

4.4.4 Lineamientos

Con base en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestion MIPG, los lineamientos para la Política de Servicio al Ciudadano son los siguientes:

- Elaborar el diagnóstico del estado actual.
- Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.
- Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano.
- Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano.

A continuación, se detalla cada una.

- **Elaborar el diagnóstico del estado actual.**

La implementación de la Política, se realizó con base en el autodiagnóstico que se incluye como herramienta de la política en el MIPG. Este está conformado por 12 categorías y 53 actividades de gestión.

Igualmente, se ha venido midiendo el desempeño de esta política a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión –FURAG-. El cual tiene 26 secciones y alrededor de 156 opciones de respuesta. Las calificaciones obtenidas han sido las siguientes:

Tabla 6 Resultados Política de Servicio al Ciudadano 2018 – 2022.

Vigencia	FURAG	Autodiagnóstico
2018	56,5	86,4
2019	60	90
2020	66,3	92,5
2021	74,3	94,1
2022	68,1 (1)	96,9
2023		97

(Fuente: Informe FURAG 150-0308-2023)

(1). *"Los resultados de la vigencia 2022 no son comparables con los resultados de las vigencias anteriores, ya que se realizaron cambios significativos a las preguntas de las políticas, dado los procesos de actualización de temáticas y directrices".* (Fuente: Informe FURAG 150-0308-2023 de noviembre 21 de 2023, Subgerencia de Planeación y Desarrollo Empresarial).

El cambio en las preguntas realizadas en la medición FURAG frente a lo contenido en el autodiagnóstico, explica las razones de la aparente disminución de en la calificación, dado que se están evaluando actividades que no se tenían dentro de los planes de trabajo realizados con base en el autodiagnóstico.

Los resultados del FURAG 2022, incluyeron calificaciones por índice las cuales para la Política de Servicio al Ciudadano fueron las siguientes:

Tabla 7 Calificación por índice Servicio al Ciudadano.

No. Índice	POLÍTICA 11 Servicio al ciudadano	Puntaje
I32	Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía	64,4
I33	Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía	70,4
I34	Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía	83,3
I35	Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	84,6
I36	Accesibilidad para personas con discapacidad	55,9

Fuente: Informe FURAG (150-0308-2023)

Para mejorar los resultados del FURAG se registró la siguiente acción correctiva:

Ilustración 5 Plan de acción 946 Política de Servicio al Ciudadano.

946 POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO
REPORTE ESPECIFICO DEL PLAN DE ACCIÓN
2024-01-12, 7:03

LISTADO DE ACCIONES

Tipo	Nombre	Acción o actividad	Responsable	Fecha final
Mejora	Política de Servicio al Ciudadano-01	PLANEAR: Identificar del cuestionario FURAG 2022 los responsables y estado de las actividades de gestión.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Mejora	Política de Servicio al Ciudadano-02	PLANEAR: Identificar la alineación de las actividades de gestión FURAG 2022 con los planes, programas y proyectos relativos al proceso Gestión Comercial y de Servicio al Cliente.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Mejora	Política de Servicio al Ciudadano-03	HACER: Informar a las dependencias las actividades de gestión que aparecen evaluadas en el FURAG 2022, para que revisen y comuniquen su estado y plan de mejora.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Mejora	Política de Servicio al Ciudadano-04	HACER: Realizar el plan de trabajo de la vigencia 2024 con las mismas actividades que aparecen en el cuestionario FURAG 2022, identificando las dependencias responsables. Se requiere unificación formato del PAAC con lo pedido por el MIPG.	ANA ISABEL GARCIA RAMIREZ	2024-01-30
Preventivo	Política de Servicio al Ciudadano-05	VERIFICAR: Realizar revisiones trimestrales al plan de trabajo para solicitar y verificar avances propios y de otras dependencias.	CHRISTIAN CARMONA QUILINDO	2024-12-30
Mejora	Política de Servicio al Ciudadano-06	VERIFICAR: Realizar informes cuatrimestrales en las formas establecidas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia.	CHRISTIAN CARMONA QUILINDO	2024-12-30

Fuente: DARUMA, módulo planes de acción.

Para la elaboración del plan de trabajo se revisaron los resultados de la encuesta *"Construcción del Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana para la vigencia 2024"*, entregados el 9 de enero de 2024, sin embargo los resultados no se pudieron utilizar como insumos dado que estadísticamente no es representativa para la toma de decisiones, presentó solo 93 respuestas, cantidad reducida en relación con el universo que son clientes, academia, trabajadores, servidores y contratistas de entidades y empresas privada, que en promedio podrían ser más de 600 mil unidades muestrales.

La reducida cantidad de encuestas realizadas, puede deberse a que la encuesta se envió el viernes, 22 de diciembre de 2023, vísperas del día de navidad con su respectivo día feriado seguido de la semana de “Feria de Cali”. En contraste, con la encuesta de la vigencia 2022 que se realizó entre el 1 y 16 de diciembre de 2022.
Para ampliar la muestra y propender por una mayor participación de cada uno de los grupos de interés, para la encuesta se sugiere utilizar las siguientes bases de datos y medios de realización:

Tabla 8 Grupos de interés para encuesta.

Bases de datos por segmento.	Dependencia	Medios de realización
Suscriptores con correo electrónico.	Gerencia de Área Comercial y Gestión al Cliente / Unidad de Planeación y Control Comercial (UPCC)	CRM 365 Customer Voice (1).
Servidores y contratistas de la entidad.	Oficina de Comunicaciones.	Correos electrónicos institucional.
Academia.	Área Funcional Gestión del Conocimiento.	CRM 365 Customer Voice (1).
Sindicatos	Gerencia de Área de Gestión Humana y Activos.	CRM 365 Customer Voice (1).
Servidores y contratistas de otras entidades.	Dirección de Control Interno. Área Funcional Gobernanza Corporativa. Subgerencia De Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	CRM 365 Customer Voice (1).
Colaboradores y empleados de la empresa privada.	Gerencia de Área de Abastecimiento Estratégico.	CRM 365 Customer Voice (1).
Personas con discapacidad. Personas con orientación sexual diversa. Personas en proceso de reintegración y reincorporación. Personas pertenecientes a grupos étnicos.	Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.	CRM 365 Customer Voice (1).

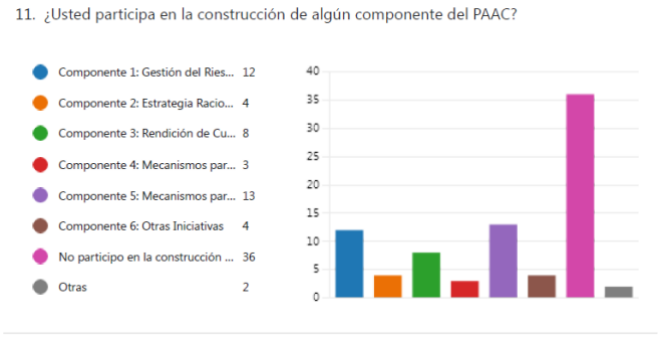
Fuente: Elaboración propia.

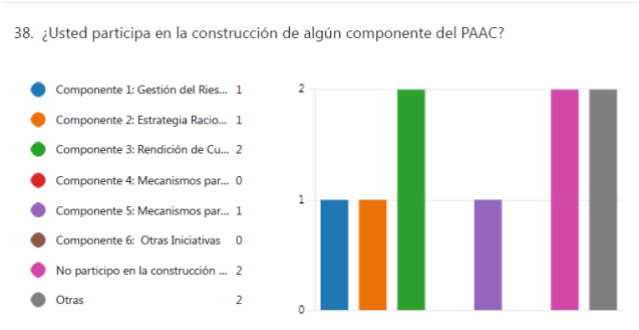
No se presentó la ficha técnica de la encuesta, la cual como mínimo debe incluir lo siguiente:

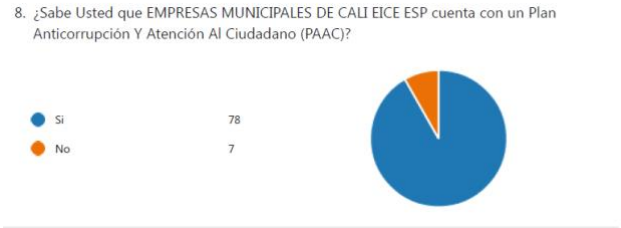
- ✓ Objetivos: General y Especifico.
- ✓ Metodología.
- ✓ Técnica.
- ✓ Cobertura.
- ✓ Muestra.
- ✓ Fecha de campo.
- ✓ Target.
- ✓ Total, muestra planteada.
- ✓ Total, muestra alcanzada.
- ✓ Nivel de confianza.
- ✓ Margen de error.

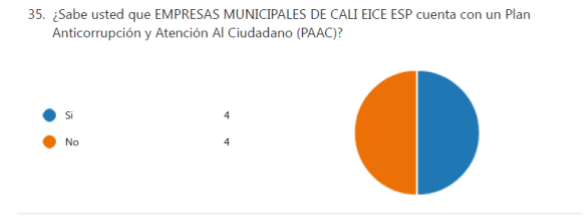
En cuanto al cuestionario, hay preguntas que solo aplican para servidores y contratistas EMCALI, preguntas duplicadas y preguntas de SI y NO, que no permiten realizar inferencias o concluir sobre lo preguntado.

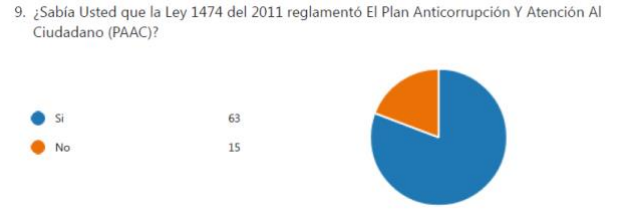
Ilustración 6 Preguntas duplicadas.

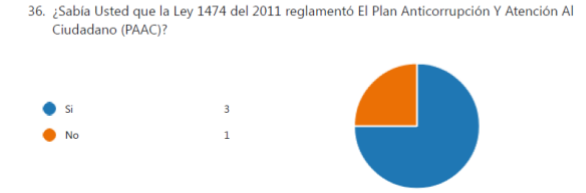


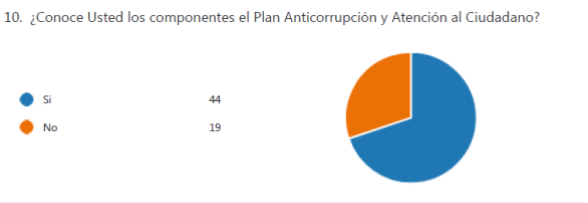


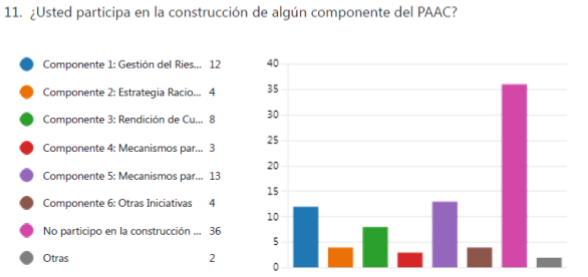


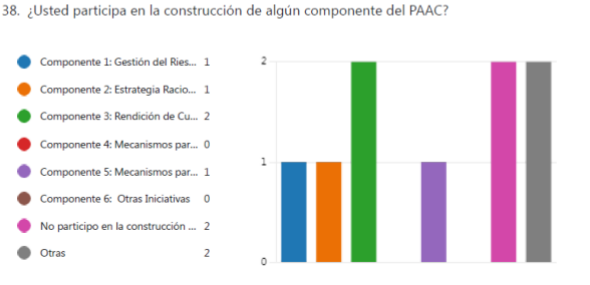










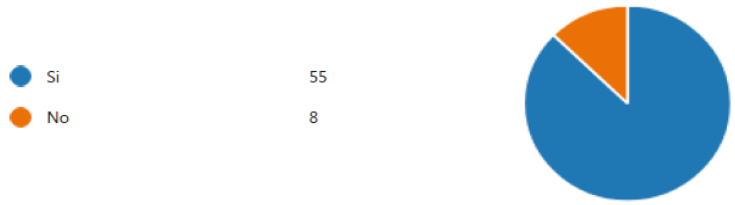


Fuente: Encuesta para la “Construcción del PAAC 2024”.

Reiterando que los resultados de la encuesta estadísticamente no son representativos, más el enfoque de las preguntas que requieren revisión, se indica que las respuestas de la encuesta no se tomaron como insumos relevantes para la construcción del plan de trabajo 2024.

Ilustración 7 Preguntas relativas a Servicio al ciudadano.

29. ¿Conoce si EMCALI cuenta con canal de atención al ciudadano para consultas, quejas y sugerencias relacionadas con los servicios?



30. ¿Sabe Usted si la Gerencia Comercial de EMCALI realiza capacitación para forma a los funcionarios o contratistas en atención a los ciudadanos?

31. ¿Sabe Usted si la Gerencia Comercial evalúa la atención comercial en los grupos de interés?

61. ¿Las instalaciones donde se presta la atención al Usuario, Cliente o Ciudadano cuenta con espacios físicos adecuados?

Si	2
No	1
Otras	0

62. EMCALI cuenta con canales de atención físicos y virtuales, cual considera Ud, más efectivo para comunicarse y adquirir servicios con la entidad?

Puntos físicos	3
Canales virtuales	0
Otras	0

63. ¿Si usted a utilizado los servicios de EMCALI de forma virtual, considera que es:?

Excelente	1
Buena	1
Regular	1
Deficiente	0
Nunca he utilizado la atención v...	0

65. ¿La atención prestada por EMCALI es ágil , fluida y cumple con sus expectativas?

Si	1
No	2

Fuente: Encuesta para la “Construcción del PAAC 2024”.

Con base en lo anterior, el plan de trabajo se construyó con base en las nuevas preguntas contenidas en el FURAG 2022, con énfasis en los puntajes inferiores a 61 puntos, revisión

del plan de trabajo 2023 y alineación con el Plan Estratégico Prospectivo 2024 -2028, a la fecha sin aprobar.

- **Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.**

El plan de trabajo para la "Política de Servicio al Ciudadano", vigencia 2024, está alineada con las propuestas realizada y analizada en Comité No. 5 de Gerencia de Área Comercial y Gestión (ver acta 600-0414-2023), para el Despliegue estratégico 2024 - 2028.

Tabla 9 Despliegue proyectos 2024 – 2028.

DIMENSIÓN	DECISION EMPRESARIAL	DIAGNOSTICO	ANÁLISIS	SOLUCIÓN	PROGRAMA	PROYECTO	ACUERDO DE GESTION
CLIENTES	No. 1 Crear experiencias diferenciales positivas en todo el ciclo de la relación con el cliente y usuario.	EMCALI no ha desarrollado una cultura integrada de servicio al cliente y al usuario.	De acuerdo con los resultados de las encuestas y en el voz a voz, se percibe insatisacción del usuario por tratos inadecuados, direccionamientos erróneos para gestionar sus trámites por parte de funcionarios que si bien es cierto no pertenecen a servicio al cliente, hacen parte de EMCALI.	EMCALI debe fortalecer la cultura interna de servicio al cliente bajo el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano (MIPG). El servicio al cliente es una labor integral que requiere total articulación al interior de las dependencias y compromiso expreso de la Alta Dirección.	Renovar cultura del servicio con una visión 360.	Fortalecer cultura interna del servicio.	Gerencia de Area de Gestión Humana y Activos: Areas Funcionales: 1) Cultura y Gestión del Cambio. 2) Desarrollo de Competencias y Gestión del Conocimiento. Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
		Falta de dinamismo en la adopción de tecnologías de la información, aplicación de normatividad y de buenas prácticas del mercado que permitan tener experiencias de cliente de alta calidad, fluidas y sin esfuerzo dentro y entre los canales de contacto.	Insatisfacción del usuario y por ende afectación a la imagen institucional y a los ingresos por una atención al usuario que se presta en canales presenciales y telefónicos, limitando el acceso al portafolio de productos y servicios y al ejercicio del derecho de petición, sin incorporación de tecnologías de la información que permitan una atención virtual, diferencial, preferencial e incluyente.	Definir una estrategia corporativa que incorpore el mejoramiento de los espacios fisicos de atención y servicio para garantizar accesibilidad e implementar tecnologías de la información mediante sistemas robustos basados en IoT e IA, con el fin de mejorar la experiencia del cliente , fomentando la desmaterialización de los documentos en la atención del trámite y consolidando la atención diferencial, preferencial e incluyente.		Diseñar e implementar Servicios Ciudadanos Digitales.	Gerencia de Area de T.I.
					Mejorar la Experiencia del Cliente.	Mejorar y facilitar el acceso a los canales presenciales de atención.	Gerencia de Area de Gestión Humana y Activos, Unidad de Gestión Administrativa.

Fuente: Unidad de Prospectiva Empresarial.

- **Ejecutar las estrategias de Servicio al Ciudadano.**

La operación de la Política de Servicio al Ciudadano está a cargo de la Unidad de Atención Otros Canales, sin embargo, hay actividades de gestión que, por manual de funciones o modelo de operación por procesos, son de responsabilidad de otras dependencias, en especial la Gerencia de Área de Gestión Humana y Activos, ver memorando 600-0574-2023 de diciembre 18 de 2023. Gerencia de Área de Tecnología de la Información, ver memorando 600-0575-2023 de diciembre 18 de 2023 y Unidad de Responsabilidad Social, ver acta del 20 de diciembre de 2023.

- **Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano (mejora continua).**

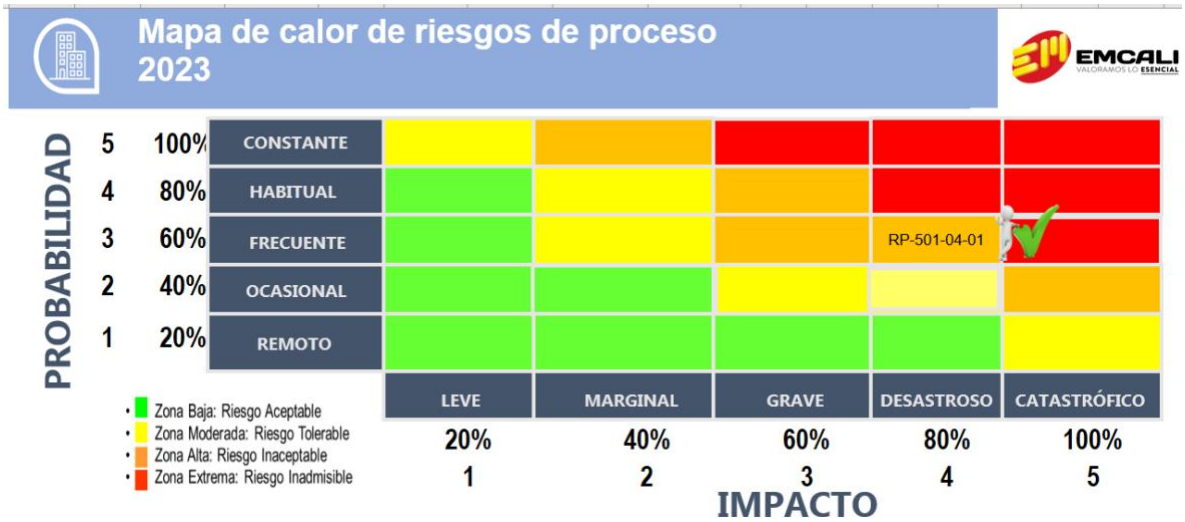
Continuando con la articulación del Plan de Trabajo 2024 para la "Política de Servicio al Ciudadano", con la planeación y gestión institucional, la evaluación de las estrategias de atención y servicio al ciudadano, se hará con base en los Riesgos de proceso establecido para el subproceso 0501-04-01 Atención al Cliente, quedando de la siguiente manera:

Tabla 10 Riesgo de proceso Atención al Cliente.

CODIGO RIESGO	PROCESO - SUBPROCESO	ESCENARIO DE RIESGO	INDICADOR EFICACIA (GESTION)	INDICADOR EFECTIVIDAD (IMPACTO)
R05010401	Atención al Cliente	Posibilidad de afectación reputacional por insatisfacción del usuario debido a dificultades en el acceso a información completa y oportuna sobre los trámites y servicios de la entidad y al ejercicio del derecho de petición, cada vez que accede a un canal de atención.	Atender el 80% de los clientes en los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno (utilities)	Nsu por uso de canales de atención (utilities)
			Atender el 80% de los clientes en los siguientes 15 minutos después de haber tomado un turno (telecomunicaciones)	Nsu por uso de canales de atención (telecomunicaciones)

Fuente: Actualización del portafolio de riesgos 600-0307-2023 del 28 de junio de 2023.

Ilustración 8 Mapa de calor RP501-04-01



Fuente: Actualización del portafolio de riesgos 600-0307-2023 del 28 de junio de 2023.

4.4.5 Condiciones de Éxito

Para que las actividades estipuladas se ejecuten se requiere articulación con los procesos y dependencias que lo manejan en la realización de las mismas:

- **Articulación con dependencias relacionadas.**

Hay actividades de gestión que, por manual de funciones o modelo de operación por procesos, son de responsabilidad de otras dependencias a ellas se les dio alcance por medio de los siguientes memorandos:

- ✓ 600-0574-2023 de diciembre 18 de 2023. Gerencia de Área de Gestión Humana y Activos.
- ✓ 600-0575-2023 de diciembre 18 de 2023. Gerencia de Área de Tecnología de la Información.
- ✓ Acta del 20 de diciembre de 2023, reunión con la Unidad de Responsabilidad Social.

Es importante mencionar que las Políticas de Servicio al Ciudadano y Tramites, se vienen trabajando desde el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", cuya consolidación también es de la Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial, por lo que, comedidamente solicitamos unificar el escenario de planeación y seguimiento de estas actividades, sobre todo lo referente a los formatos de plan de trabajo y seguimientos.

- **Provisión de personal.**

Definir el mejor modelo de contratación para garantizar la calidad y continuidad de las actividades de facturación, atención al cliente en los canales personalizado, telefónico, virtual y gestión de respuesta a los derechos de petición, fallos, tutelas, requerimientos de entes de control, los cuales del 2021 a diciembre de 2023 fueron prestados con personal de prestación de servicios, persona natural, dejando a enero de 2024, las actividades sin los recursos requeridos para realizarlos en normalidad.

- **Actualización de sistemas de información.**

En general, se requiere establecer con la Gerencia de Área de T.I, un plan de trabajo que acelere la transformación digital, que para la experiencia del cliente se traduce en facilitarle el acceso a los productos y servicios de la entidad, fomentando la desmaterialización de los documentos en la atención del trámite y consolidando la atención diferencial, preferencial e incluyente. Lo anterior, teniendo en cuenta que a la fecha no han sido atendidos requerimientos (ver memorando 600-0569-2023).

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

4.5.1 Objetivo general del componente

Establecer estrategias en los componentes inherentes a la Secretaría General de EMCALI que a través de lineamientos definidos permitirá desarrollar actividades para la identificación oportuna de riesgos de corrupción, el fortalecimiento en los mecanismos para la transparencia y acceso a la Información y fomentar valores de transparencia, ética e integridad en la lucha anticorrupción

4.5.2 Objetivos específicos

- Garantizar el acceso a la información empresarial a los ciudadanos y partes interesadas y socializar los mecanismos de transparencia adoptados en la entidad.

4.5.3 Estratégica

Fortalecer la gestión de la información empresarial y la prevención de corrupción.

4.5.4 Lineamientos

- Fortalecer la lucha anticorrupción la lucha anticorrupción por medio de la socialización de la política en ética.
- Diseñar e implementar campañas de fortalecimiento para promover la transparencia y el acceso a la información pública en EMCALI.

- Fortalecimiento de los compromisos por la transferencia y prevención de la corrupción.
- Publicación de información de la Unidad de Defensa Jurídica en cumplimiento a la ley 1712 de 2015.
- Fortalecer las gestiones electrónica la información
- Realizar la clasificación de activos de información

4.5.5 Condiciones de Éxito

- Socialización de la política de ética de EMCALI Res. JD002 del 16/03/21
- Socialización y seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción.
- Socialización de la Política de Transparencia para dar cumplimiento a las herramientas de Gobierno Corporativo.
- Coadyuvar en el fortalecimiento de la reputación de la empresa para generar sentido de pertenencia de colaboradores y directivos
- Actualización de la información la Unidad Defensa Jurídica de EMCALI.
- Clasificación de activos de la información conforme a la Ley.

4.6 OTRAS INICITIVAS

En lo que corresponde a la Secretaría General y Asuntos Legales de acuerdo a las funciones y responsabilidades designadas del proceso de gestión de Servicios Legales

Estrategia	Lineamientos	Condiciones de Éxito
Fortalecer Mecanismos de gobernabilidad, de integridad y Cultura de la Gestión Documental	Fortalecer los mecanismos de Gobernabilidad	Seguimiento y socialización lineamientos para la declaración y tramite de conflicto de interés y Seguimiento al Convenio Marco de Gobernabilidad entre el Municipio de Santiago de Cali y EMCALI
	Fortalecimiento de la Cultura de la Gestión Documental	Liderar cultura "CERO PAPEL" en EMCALI y fortalecimiento gestión documental

PROCESO/ SUBPROCESO/ DEPENDENCIA/ÁREA	
Proceso	Gestión Humana
Subproceso	Gestión del Cambio y Cultura Organizacional
Gerencia	Gerencia Área Gestión Humana y Activos
Área	Cultura y Gestión del Cambio

NOMBRE SERVIDORES PÚBLICOS INVOLUCRADOS	
Jefe Gerencia/Cargo	Paola Andrea Riveros Rengifo
Funcionario que reporta/Cargo	María del Pilar Hernández Cruz, Jefe Unidad Gestión Talento Humano y Organizacional
Equipo Trabajo	Elsa María Torres Correa, Coordinadora Margaret González González, Auxiliar General de Oficina

2. INTRODUCCIÓN

La ética se refleja en las decisiones y comportamientos que tenemos a diario, el actuar ético de las personas en sus diferentes roles, hace viable y **sostenible** la convivencia, los proyectos y por supuesto la empresa, aún más cuando ésta es pública y brinda servicios públicos esenciales a una región.

El **actuar** basado en los **valores y principios éticos** universales, así como todo comportamiento humano, **es aprendido**, de manera consciente e inconsciente a través de procesos de socialización, en los diferentes grupos humanos en los que se participe, es por ello, que EMCALI requiere asegurar la incorporación de estrategias, en procesos de **entrenamientos** en **habilidades** humanas, que permitan incorporar a las prácticas cotidianas, acciones basadas en la ética.

Es fundamental aunar esfuerzos para fortalecer **el carácter** y las habilidades al interior de los equipos de trabajo como la **comunicación consciente**, la **gestión emocional** y la **eficacia personal**, para favorecer un ambiente que le permita a los Líderes y Colaboradores Trabajar con Sentido, entendiendo que su rol contribuye al logro de los resultados esperados y su Ser se enriquece con la dinámica diaria en este espacio laboral.

Proyectar un direccionamiento estratégico basado en la integridad de quienes son los responsables de generar los resultados de Empresa, garantizará que éstos se cumplan a satisfacción, en el marco de comportamientos, conductas y acciones éticas expresadas en un buen relacionamiento entre compañeros, trabajo en equipo, orientación al servicio, adaptación al cambio, liderazgo, autonomía, autodominio, entre otras, que son esenciales para la sostenibilidad y crecimiento empresarial.

GESTIÓN ÉTICA EMCALI

“Porque el verdadero cambio comienza desde adentro”

3. OBJETIVO GENERAL

Contribuir con el fomento de una cultura de Integridad al interior de los equipos de trabajo en EMCALI EICE ESP.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el conocimiento de los valores éticos y principios corporativos definidos por EMCALI.
- Promover un proceso de transformación cultural basado en la implementación del código de ética en EMCALI
- Proponer estrategias de transformación cultural basadas en la gestión ética.
- Promover la articulación y alineación de estrategias de comunicación institucional para fomentar el actuar ético.

4. ESTRATEGIA

Diseñar en conjunto con la Alta Gerencia el programa EThOS “EMCALI…Transformación hacia órbitas ejemplares y conectadas” para el período 2024 – 2028.

Encontrándonos en el hito de cambio de administración de la Empresa, se busca generar la motivación entre los nuevos Gerentes de EMCALI, para que desde su rol gerencial se involucre, apoye y dinamice la implementación del código de ética definido para la Empresa, de manera tal que logremos materializar la Política Ética Empresarial en la cotidianidad de nuestro quehacer, poner en acción los compromisos éticos del Servidor Público Ejemplar y fortalecer la competencia de Servidor Ejemplar, elementos estructurados en nuestra normatividad interna.

5. LINEAMIENTOS

Durante el ejercicio de construcción y actualización permanente del diagnóstico de la cultura organizacional de EMCALI, realizado desde el año 2021 se ha corroborado la necesidad innegociable de vincular a la Alta Gerencia en este ejercicio, al ser ellos (as) los líderes naturales que dictan el norte de la gestión y por ende del desempeño institucional de la Empresa, para nuestro caso los Gerentes, Subgerentes y Jefes de Unidad son aquellos gestores que modelan el estilo de relacionamiento y gestión de sus equipos de trabajo, al convertirse en los protagonistas de marcar la dinámica cotidiana, que permea la definición de los resultados a alcanzar, definidos en los objetivos de los subprocesos, procesos, macro procesos establecidos en el Modelo de Operación por Procesos de EMCALI.

Es por esta razón, que los esfuerzos dirigidos a lograr la construcción del Programa EThOS "EMCALI…Transformación hacia órbitas ejemplares y conectadas" para el período 2024 – 2028, requiere contar con los siguientes lineamientos:

1. Vincular a la Alta Gerencia en el diseño, construcción y desarrollo del Programa de Cultura Organizacional Ética "EThOS".

2. Definir, establecer e institucionalizar la Visión de Cultura Organizacional Ética de EMCALI.

3. Alinear la interrelación del programa de Cultura Organizacional con los indicadores corporativos existentes que apliquen en impacto.

4. Establecer indicadores y metodología de medición de impacto del desempeño de Programa de Cultura Organizacional Ética.

5. Fortalecer e impulsar los mecanismos y recursos dispuestos para dinamizar la Cultura Organizacional en EMCALI.

6. Apoyar e impulsar al Comité de Ética en su gestión y consolidación.

7. Evaluar el cumplimiento y desempeño del Programa diseñado en conjunto, como punto obligatorio e indelegable dentro de la Agenda del Comité de Gerencia General.

6. CONDICIONES DE ÉXITO

- ✓ Involucramiento de la Alta Gerencia en la construcción, impulso y seguimiento del Programa de Cultura Organizacional Ética.

- ✓ Contar con los recursos suficientes y pertinentes para operativizar el Programa de Cultura Organización Ética.

- ✓ Asegurar que la dinámica de comunicación y articulación entre personas, áreas y procesos sea colaborativa, espiral y eficaz.

- ✓ Fomentar liderazgo de puertas abiertas.

- ✓ Decidir, divulgar e incorporar en las prácticas diarias de los Equipos un mecanismo asociado a la Eficiencia y Eficacia (principio corporativo), que facilite alterar

positivamente la percepción de integridad en el quehacer, por ejemplo: *Aplicar metodología de reuniones efectivas como mecanismo inicial de visibilización de la integridad como estrategia clave para elevar los niveles de productividad*.

5. PLANES DE TRABAJO

5.1 COMPONENTE RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN)

EJE TEMATICO	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Propios	Fecha Inicio
Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Socializar la política de Gestión Integral de Riesgos	100% de los funcionarios	Socialización	2024
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar la matriz de riesgos de corrupción de la entidad.	Matriz de riesgos actualizada y publicada.	Matriz de riesgos publicada en página web.	
	2.2	Realizar y publicar el Inventario inicial de riesgos de corrupción para el 2024 (Aplicando la revisión de controles).	Matriz de riegos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción consolidada	
	2.3	Revisar la matriz de Riesgos de corrupción en relación con a las actividades del MOP	Riesgos de corrupción revisados	Matriz de riesgos de corrupción	
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicar para consulta ciudadana de matriz de riesgos de corrupción, analizar y consolidar ajustes que se requieran y publicar versión definitiva de la matriz de riesgos de corrupción de la entidad.	Divulgar matriz de riesgos de corrupción.	Documento observaciones recibidas frente al mapa de riesgos revisadas	
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	4.1	Generar reporte de monitoreo de riesgos. Según los cortes establecidos en la Ley	3 Reportes de monitoreo de riesgos	Reporte	
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento a la gestión del riesgo de corrupción, verificando la efectividad de los controles. (3a línea de defensa).	Informes de seguimiento. (3a línea de defensa)	(No. Informes realizados / No. Informes planificados) *100	

5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con base en lo anterior, el plan de trabajo se construyó con base en las nuevas preguntas contenidas en el FURAG 2022, con énfasis en los puntajes inferiores a 61 puntos, revisión del plan de trabajo 2023 y alineación con el Plan Estratégico Prospectivo 2024 -2028, a la fecha sin aprobar.

Gerencia de Area Comercial y Gestión al Cliente
Unidad de Atención Otros Canales.
TRD 604.37.5
Consecutivo: 604-0017-2024 de enero 12 de 2024.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Componente 2: Rcionalización de Trámites.
Vigencia 2024

	Actividades	Responsables	F. inicio - F. final	Indicador
1	Realizar encuesta a grupos de interés (matriz revisar en plan MMAC 2024), sobre el uso de los trámites.	Unidad de Atención de Otros Canales	F. inicio: 2do cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
2	Revisar y mantener actualizados las categorias de información de la matriz de transparencia Ley 1712.	Unidad de Atención de Otros Canales. Unidad de Planeación y Control Comercial.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
3	Revisar requisitos que se repitan en diferentes tramites.	Unidad de Atención de Otros Canales	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
4	Identificar trámites que tenga cobro por conceptos de tasas, contribuciones, certificaciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados por la ley.	Unidad de Atención Otros Canales.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
5	Identificar tramites que requeririan interoperabilidad con otras entidades.	Unidad de Atención Otros Canales.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
6	Revisar, registrar y actualizar los datos de operación de los trámites el SUIT.	Unidad de Atención de Otros Canales	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
7	Salida a producción de tramites automatizados de acuerdo con los requerimientos presentados.	Gerencia de Area de T.I	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
8	Divulgar a los ciudadanos las mejoras efectuadas y las nuevas formas de interacción	Unidad de Atención de Otros Canales	F. inicio: 2do cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
9	Evaluar la experiencia ciudadana en la realización del trámite y la divulgación de los resultados a la ciudadanía para generar apropiación.	Unidad de Atención Otros Canales	F. inicio: 2do cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%

5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2024 - Versión 1						
COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS						
Componente : Rendición de cuentas	**Actividades Programadas**	**Condiciones de Éxito**	**Indicador de Eficacia: [(resultados obtenidos) / (resultados deseados)] x 100**	**Responsable**	**Fecha máxima**	**Fecha limite**
Subcomponente /proceso 1 INFORMACIÓN	Realizar ejercicios de colaboración abierta con los grupos de interés para procesar, analizar y utilizar información para ejercicios de rendición de cuentas y /o socializaciones, diálogos (resultados del componente atención al ciudadano)	Alta gerencia comprometida en el tema. Implementado la guía para la rendición de cuentas, teniendo en cuenta a los grupos de interés para aplicar los ejercicios de rendicion de cuentas propiciados por la entidad	Que el 100% de los líderes y representantes de los grupos de interés priorizados, colaboren en el procesamiento y análisis de la información a utilizar en la RC	Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
Subcomponente /proceso 2 DIÁLOGO	Promoción y Divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Tener en cuenta a los grupos de interés para la promoción y divulagación del PACC.	Promover en el 100% de los espacios de encuentro con los grupos de interés priorizados el PAAC	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental y Comunicaciones	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
	Formulación y ejecución de Agendas de Relacionamientos con grupos de Interés-Partes de Interés	Que cada una de las Unidades Estrategícas de Negocio y de apoyo, participen activamente en la formulación.	Formular el 100% de las agendas de relacionamiento	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	Al 30 de abril 2024	Al 15 de abril 2024
	Socializar los proyectos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., a los grupos de interés	Información completa y a tiempo para la socialización de los proyectos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., a los grupos de interés	El 100% de los grupos de interés priorizados y /o beneficiarios conozcan los proyectos de EMCALI E.I.C.E E.E.S.P	Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
	Realizar capacitación y formación en temas de cultura ciudadana en servicios públicos domiciliarios, TIC´S, uso racional de agua, energía e internet , Control Social de los SP	Contar con los recursos necesarios para llevar a cabo las capacitaciones, teniendo en cuenta a los grupos de interés.	EL 100% de los grupos de interés priorizados ser formados en temas de cultura ciudadana en servicios públicos domiciliarios.	Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
	Presentar los resultados de la evaluación del cumplimiento de las agendas de relacionamiento con los grupos de interés priorizados	Convocar a los grupos de interés priorizados para presentar los resultados de evaluación.	El 100% de los grupos de interés priorizados deben conocer los resultados de evaluación y cumplimiento de las agendas de relacionamiento.	Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Al 30 de julio de 2024	Al 15 de julio de 2024
	Convocar a espacios de socializacion y diálogo 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	Utilizar los canales de comunicación como redes sociales, chat, entre otros para informar a los grupos de interés sobre la gestión de la entidad.	Realizar el 100% de las convocatorias requeridas por la alta gerencia durante la vigencia	Gerencia General Subgerencia de Planeación y Evaluación Estratégica Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental Comunicaciones y Protocolo	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
	Participar en eventos comunitarios con enfoque prestación de servicios públicos	Utilizar los canales de comunicación como redes sociales, chat, entre otros para informar a los grupos de interés sobre la gestión de la entidad.	Participar en el 100% de los eventos comunitarios programados con enfoque de prestación de servicios públicos	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
	Aplicación de encuesta 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	Convocar a los grupos de interés para la realización de tres encuestas anuales del PAAC	Aplicar el 100% de las encuestas PAAC, a la muestra seleccionada de las personas que participan en las diversas reuniones.	Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
Subcomponente /proceso 3 RESPONSABILIDAD	Realizar seguimiento de los compromisos derivados del diálogo social ciudadano y/o mesas de trabajo.	Haciendo seguimiento de los compromisos y resultados.	Realizar el 100% del seguimiento de los compromisos pactados con los grupos de interés.	Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024
	Capacitar a líderes de las JAL y JAC en temas relacionado con el Desarrollo Sostenible, en el marco de las buenas prácticas de responsabilidad social que ha adoptado Emcali, a través de su afiliación al Pacto Global de las Naciones Unidas .	Que hayan los recursos necesarios para generar los espacios de capacitación	Capacitar el 100% de los lideres comunitarios priorizados para las capacitaciones relacionadas con el Desarrollo Sostenible.	Subgerencia Responsabilidad Social Ambiental Empresarial	Al 30 de Dicembre 2024	Al 15 de Dicembre 2024

5.4 MECANISMOS PARA LA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gerencia de Area Comercial y Gestión al Cliente
Unidad de Atención Otros Canales.
TRD 604.37.5
Consecutivo: 604-0016-2024 de enero 12 de 2024.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Componente 4: Atención al Ciudadano.
Vigencia 2024

	Actividades	Responsables	Fecha inicio - Fecha final	Indicador
1	Identificar, documentar y/o mejorar fuentes de informacion (encuestas) de las experiencias del cliente.	Gerencia de Comercial y Atención al cliente. Unidad de Atención Otros Canales. Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
2	Establecer metodología de consolidación, análisis y toma de decisiones a partir de los resultados de las encuestas.	Gerencia de Comercial y Atención al cliente. Unidad de Atención Otros Canales. Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.	F. inicio: 2do cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
3	Identificar asociaciones de personas en situación de discapacidad y/o de vulnerabilidad para verificar frecuencia de uso de los canales de atención.	Gerencia de Comercial y Atención al cliente. Unidad de Atención Otros Canales. Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
4	Identificar tipo de señaletica a instalar de acuerdo con el tipo de discapacidad.	Gerencia de Comercial y Atención al cliente. Unidad de Atención Otros Canales. Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 2do cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
5	Instalar señalética en braile	Unidad de Planeación y Control Comercial.	F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
6	Identificar, revisar y documentar la posicion de Emcali frente la atención a los grupos de interes con orientación sexual diversa, proceso de reintegración y reincorporación y grupos étnicos.	Gerencia de Comercial y Atención al cliente. Unidad de Atención Otros Canales. Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
7	Establecer la metodologia para implementar lenguaje claro en EMCALI.	Gerencia de Area Comercial y Gestión al Cliente. Unidad de Prospectiva Estratégica Empresarial.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas.
8	Salida a producción del Chat-bot.	Gerencia de Area T.I.	F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
9	Salida a producción de la APP de Emcali. (requerimiento 2000019643 de septiembre de 2021).	Gerencia de Area T.I.	F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
10	Entrada en producción y funcionamiento del nuevo sistema de turnos. (requerimiento 2000035120 de marzo 23 de 2023).	Gerencia de Area T.I.	F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
11	Adecuaciones Centros de Atención CAM y/o Colón.	Gerencia de Comercial y Atención al cliente. Unidad de Atención Otros Canales. Gerencia de Area de Gestión Humana y Activos.	F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas. Meta acumulada: 100%
12	Documentar procedimiento para el "Minimo Vital".	Unidad de Atención Otros Canales.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Formula: Actividades ejecutadas / Actividades planeadas.
13	Evaluar y hacer seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano	Unidad de Atención Otros Canales.	F. inicio: 1er cuatrimestre. F. final: 3er cuatrimestre.	Calificación NSU promedio: Cuatro (4) Satisfecho.

5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCEDO A LA INFORMACIÓN

ESTRATEGIA	LINEAMIENTO	ACTIVIDAD	TAREA	META	INDICADOR	RESPONSABLE
Fortalecer la gestión de la información empresarial y la prevención de corrupción	Fortalecer la lucha anticorrupción por medio de la socialización de la política de ética	Socialización de la política de Ética, Socialización de la Política de Transparencia y Revelación de la Información , Socialización de la Política de Control,	Socialización de la política de Ética, Política de Transparencia y Revelación de la Información y Política de Control a los grupos de interés internos y externos	Publicación en intranet del curso virtual interactivo para la socialización de las políticas que son las herramientas del gobierno corporativo de EMCALI	Numero de visitas al curso	Gobernanza Corporativa
		Capacitar a los servidores públicos de EMCALI en cuanto al Sistema de Gobierno Corporativo	Programar las capacitaciones a los servidores públicos de EMCALI	Capacitaciones realizadas por Gobernanza Corporativa a los servidores públicos	Numero de capacitaciones realizadas en el periodo (entregable asistencias)	
		Realizar campañas de difusión masiva sobre gobernanza corporativa	Trabajar con el área de Comunicaciones de Emcali en las campañas de difusión a través de los diferentes medios sobre gobernanza corporativa; suministrando el material a ser difundido	Cantidad de campañas realizadas por Gobernanza Corporativa para la difusion de las diferentes tematicas propuestas	Numero de publicaciones realizadas	
	Diseñar e Implementar campañas de fortalecimiento para promover la Transparencia & el Acceso a la Información pública en EMCALI EICE ESP	Socialización y Seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción.	a) Campaña de socialización de los canales de denuncias por actos de corrupción. b) Seguimiento a los canales de denuncia por actos de corrupción de Funcionarios y Contratistas de EMCALI EICE E.S.P, tales como página WEB, ventanilla única y CALL CENTER mediante la línea 6023222222 para verificar su efectividad.	Evidencia de la campaña de Publicitaria realizada por Comunicaciones	Numero de días de socialización de la campaña publicitaria por parte del área de Comunicaciones	
		Apoyar el fortalecimiento de la reputación de la empresa y sus servicios para generar sentido de pertenencia de colaboradores y directivos	Campañas de fortalecimiento de la reputación de la entidad a través de socialización en los canales de comunicación e información que posee EMCALI.	Socializar campaña Publicitaria realizada por Comunicaciones	Cantidad de socializaciones en los canales de comunicación de EMCALI	
	Publicación de información en cumplimiento de la Ley 1712, el Decreto No. 1081 del 26 de mayo de 2015 del DAPR y la Resolución No. 1519 del 24 de Agosto del 2020 del Ministerio de las TIC	Actualización de la información de Defensa Jurídica de EMCALI EICE ESP	Informe de las demandas que ingresan por trimestre en el año 2024 donde EMCALI EICE ESP es parte pasiva, cuyo estado se registra en trámite, informando además la pretensión y el riesgo de perdida	Publicar Informe Trimestral	Informe Trimestral	Defensa Jurídica
	Fortalecer la Gestion Electrónica de la Información	Proteger y garantizar la seguridad de la información de EMCALI.	Implementación del Programa de Gestión Documental	Optimización de los procesos técnicos archivísticos hacia entornos electrónicos / digitales.	Índice de Eficiencia Administrativa	Unidad de Gestión Documental - Todas las dependencias
			Implementación del Sistema Integrado de Conservación.	Preservación, perdurabilidad, accesibilidad y usabilidad de la información	Índice de Eficiencia Administrativa	
		Implementación Tablas de Retención Documental	Implementación TRD actualizadas en la organización documental.	Administración y acceso oportuno a la información	Índice de Eficiencia Administrativa	
			Implementación del aplicativo Gestor Documental.	Gestión electrónica de la información conforme a las TRD	Índice de Eficiencia Administrativa	
	Realizar el registro y la clasificación de Activos de Información	Clasificación de Activos de Información conforme a la estructura de la información actualizada.	Construcción Registro Activos de Información	Registro Activos de Información	N/A	
			Elaboración Indice de Información Clasificada y Reservada	Indice de Información Clasificada y Reservada	N/A	

5.6 OTRAS INICITIVAS

SECRETARIA GENERAL Y ASUNTOS LEGALES

ESTRATEGIA	LINEAMIENTO	ACTIVIDAD	TAREA	META	INDICADOR	RESPONSABLE
Fortalecer Mecanismos de gobernabilidad, de integridad y Cultura de la Gestión Documental	Fortalecer mecanismos de gobernabilidad	Seguimiento y socialización lineamientos para la declaración y tramite de conflicto de interés suscritos en Resolución GG 1000002622020 de 04/2020 que hacen parte de las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la política de conflictos de interés, Resolución JD 003 de marzo 16 de 2021	Socialización y seguimiento de los lineamientos para la declaración y tramite de conflicto de interés suscritos que hacen parte de las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la política de conflictos de interés, Resolución JD 003 de marzo 16 de 2021	Publicacion en internet del curso virtual interactivo para la socializacion de las politicas que son las herramientas del gobierno corporativo de EMCALI	Numero de visitas al curso	Gobernanza Corporativa
		Seguimiento al Convenio Marco de Gobernabilidad entre el Municipio de Santiago de Cali y EMCALI suscrito el 18 de junio de 2021; a través del Comité Coordinador Permanente del Convenio Marco de Gobernabilidad	Seguimiento a los compromisos del Comité Coordinador Permanente del Convenio Marco de Gobernabilidad	citas de reunión de las sesiones de comité	Numero de compromisos realizados a través del plan de trabajo	
	Fortalecimiento de la Cultura de la Gestión Documental	Liderar y fortalecer la cultura de gestión documental en EMCALI	Implementación de la Política de Gestión Documental	Racionalización, normalización, uso y aplicación de las nuevas tecnologías en el quehacer archivístico institucional.	Índice de Eficiencia Administrativa	Unidad de Gestión Documental - Todas las dependencias

PLAN, PROGRAMA, PROYECTO Y/O ACCIÓN	ACTIVIDADES A REALIZAR PARA CUMPLIR CON EL PROGRAMA ESTRATÉGICO	FECHA INICIO DE GESTIÓN	FECHA FIN DE GESTIÓN	ENTREGABLE
Gestión Ética	1. Planear Elaboración Plan de Trabajo de Gestión Ética 2024	1/01/2023	31/03/2023	Plan de Trabajo Gestión Ética 2024
	2. Hacer 2.1. Entrenamiento comité de ética. 2.2. Diseñar e implementar estrategias presenciales y digitales de sensiblización y entrenamiento en el actuar ético.	1/02/2023	30/11/2023	1. Informes de Gestión. 2. Listas de asistencia. 3. Publicaciones en blog Cultura & Cambio.
	3. Verificar y 4. Actuar Seguimiento y evaluación a través de los Informes de gestión	1/01/2023	31/12/2023	1. Informes de Gestión.