

# Plan Anticorrupción Y de Atención al Ciudadano

Emcali 2021

Unidad Prospectiva  
Estratégica Empresarial

Enero 30 del 2021



## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
MISIÓN .....	4
VISIÓN .....	4
OBJETIVOS DEL PLAN.....	4
Objetivo general .....	4
Objetivos específicos.....	4
1. COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	5
2. RENDICION DE CUENTAS Responsable Gerencia General.....	11
3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	16
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	21
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	25
6. OTRAS INICIATIVAS .....	30
NORMATIVIDAD VIGENTE .....	35

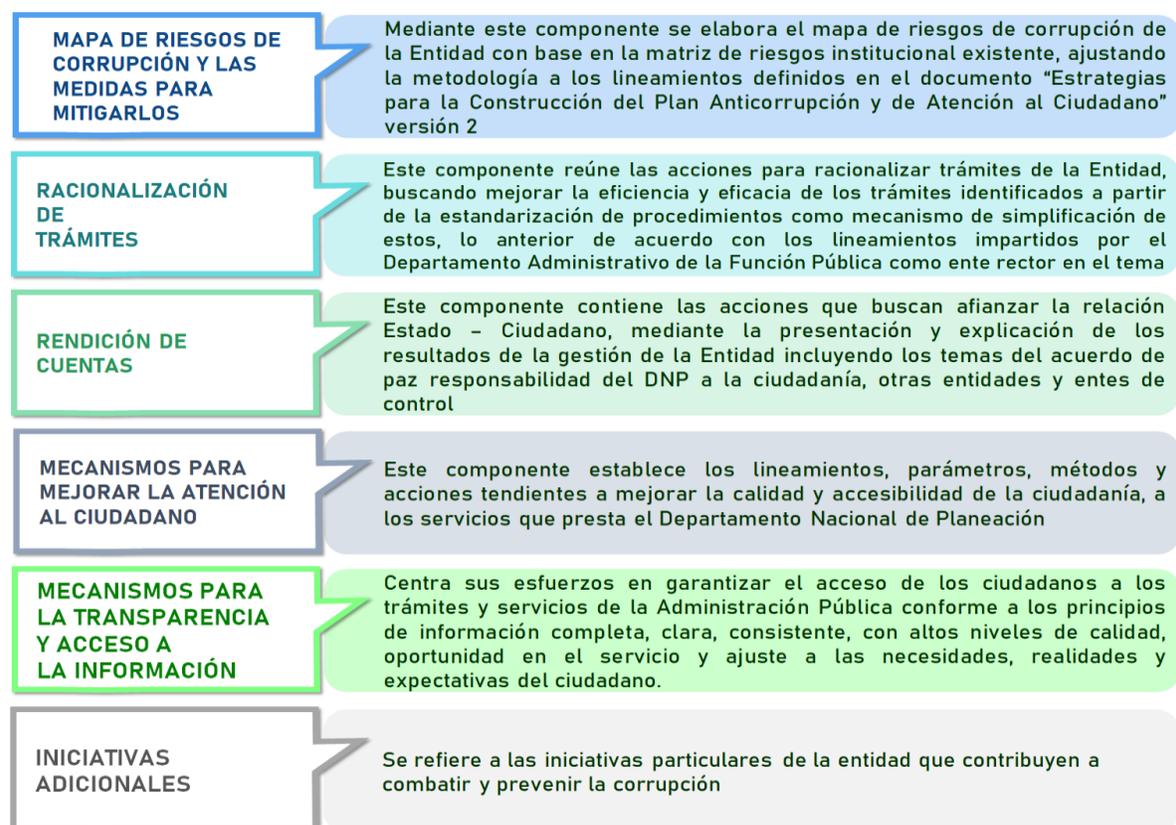


## INTRODUCCIÓN

El Departamento Nacional de Planeación y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República formularon el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: **“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”**. Dichas estrategias contemplan, el mapa de riesgos de corrupción, medidas concretas para evitar la posible corrupción en la Organización, tecnificación de los trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, con su respectiva rendición de cuentas, dichos lineamientos se definen en el Decreto 2641 del 2012, el CONPES 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2 del 2015.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan incluye seis componentes:



## 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.

## 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.

## OBJETIVOS DEL PLAN

### Objetivo general

1. Fortalecer la gestión de EMCALI EICE ESP con acciones encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control de los riesgos de corrupción, la automatización y racionalización de los trámites en los servicios prestados por de la empresa, rendición de cuentas efectiva y permanente, fortalecer la participación ciudadana que contribuyan a la toma de decisiones estratégicas. Lo anterior, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

### Objetivos específicos

1. Promover la participación ciudadana en la gestión.
2. Hacer visible la gestión de EMCALI en los grupos de interés.
3. Mejorar el servicio a través de la tecnología, calidad y comunicación asertiva.
4. Formular controles para prevenir la corrupción.
5. Fortalecer la imagen corporativa.





—

Componente

# Gestión del Riesgo de Corrupción

Mapa de Riesgos de Corrupción



## 1. COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

### INTRODUCCIÓN.

EMCALI E.I.C.E. E.S.P. ha implementado la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 (Estatuto Anticorrupción) con estrategias y lineamientos orientados a fortalecer los mecanismos de prevención en posibles actos de corrupción y la efectividad de control en la Gestión Pública.

En el periodo 2021 se actualizará y fortalecerá la gestión integral de los riesgos de corrupción con el nuevo Modelo de Operación por Procesos 2020 y la “La Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas” V.5 del 2020.

### OBJETIVO GENERAL DEL COMPONENTE

Afianzar la imagen Corporativa con el esquema de gestión y control integral de los riesgos de corrupción en EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

### ESTRATEGIA 2021

Fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción promoviendo relaciones de confianza, legitimidad, ética y gobernabilidad con los grupos de interés.

### LINEAMIENTOS 2021

1. Elaboración de la política de riesgos de corrupción.
2. Aplicación y actualización de la normatividad aprobada en el año 2020 por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el componente Riesgos de Corrupción.
3. Actualizar del portafolio de riesgos de corrupción con el Modelo de Operación por procesos aprobado en el año 2020.
4. Informes de seguimientos y resultados cuatrimestrales dando cumplimiento a la Ley 1474.
5. Socialización de los riesgos de corrupción a los servidores públicos y prestación de servicios de Emcali.
6. Aplicar y comunicar los valores éticos en la gestión institucional.



## CONDICIONES DE ÉXITO

1. La política define lineamientos, responsabilidades en la Gestión Integral de los Riesgos de corrupción.
2. EMCALI da cumplimiento a lo propuesto por Planeación Nacional alineando todos los riesgos para la toma de decisiones estratégicas preventivas que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos.
3. Levantamiento de controles efectivos que mitiguen los posibles actos de corrupción en las actividades del Modelo de Operación por Procesos
4. Verificar el cumplimiento de la gestión en los riesgos de corrupción que aporte a la sostenibilidad financiera de la organización.
5. Fortalecer la cultura y conciencia en la gestión y el autocontrol, frente a las acciones de la organización propensas o susceptibles a posibles actos de corrupción.
6. Afianzar el compromiso de los servidores públicos, aplicando y comunicando los valores éticos en su gestión diaria.



PLAN DE ACCIÓN 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente Riesgos de Corrupción Líder: Unidad Estratégica Prospectiva de Planeación Empresarial Fecha: Enero 30 de 2021						
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Entregable	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Fin
Subcomponente/ proceso 1 Política de administración de riesgos de corrupción.	1.1	Levantar Política de Riesgos de corrupción, riesgos de daño antijurídico y continuidad del negocio	Política riesgos de corrupción	CICI	2/02/2021	12/12/2021
	1.2	Establecer lineamientos de la política	Política riesgos de corrupción	CICI	2/02/2021	12/12/2021
	1.3	Determinar en la política marco conceptual para apetito de riesgos	Apetito de riesgos	CICI	2/02/2021	12/12/2021
	1.3	Aprobar la política de riesgos	Política riesgos de corrupción aprobada	Gerencia General y Secretaría General	2/02/2021	12/12/2021
	1.4	Socializar la política de riesgos	Evidencias de socialización de la política de riesgos	UEPPC y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar, actualizar y validar los riesgos de corrupción identificados	Portafolio de riesgos de corrupción actualizados	Toda la Organización	2/02/2021	30/06/2021
	2.1.1	Análisis de los objetivos estratégicos de los procesos del MOP	Análisis de los objetivos alineados a SMART	Líderes de Proceso y UEPPC	2/02/2021	30/03/2021
	2.1.2	Identificación de actividades propensas a actos de corrupción en EMCALI	Informe de actividades propensas a actos de corrupción en EMCALI	Líderes de Proceso y UEPPC	2/02/2021	30/03/2021
	2.1.3	Identificación de áreas de factores de riesgo de corrupción	Informe de factores de riesgo de corrupción	Líderes de Proceso y UEPPC	2/02/2021	30/03/2021

## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

	2.1.4	Identificación de áreas de impacto de corrupción	Informe de áreas de impacto de corrupción	Líderes de Proceso y UEPPC	2/02/2021	30/03/2021
	2.1.5	Descripción del riesgo de corrupción	Informe de descripción de riesgos de corrupción	Líderes de Proceso y UEPPC	2/02/2021	30/03/2021
	2.1.6	Clasificación del riesgo de corrupción	Riesgos de corrupción clasificados	Líderes de Proceso y UEPPC	2/02/2021	30/03/2021
	2.1.7	Evaluación del riesgo de corrupción	Riesgos de corrupción evaluados	Líderes de Proceso	2/02/2021	30/03/2021
	2.1.8	Diseño y valoración de controles de los riesgos de corrupción	Mapa de controles de riesgos de corrupción	Líderes de Proceso	2/02/2021	30/03/2021
	2.1.9	Levantamiento de indicadores de eficacia y efectividad de los riesgos de corrupción	Listado de controles de eficacia y efectividad	Líderes de Proceso	2/02/2021	30/04/2021
	2.1.10	Análisis de los resultados del riesgo de corrupción con impacto a la estrategia	Informe de análisis de los resultados con impacto a la estrategia	Líderes de Proceso	2/02/2021	30 de abril, agosto y diciembre
	2.1.11	Levantamiento de alertas tempranas de los riesgos de corrupción	Informe de levantamiento de alertas tempranas	Líderes de Proceso	2/02/2021	30/04/2021
<b>Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación</b>	3.1	Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción Pagina Web	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada en Pagina Web	Unidad Estratégica Prospectiva Planeación	2/02/2021	30/07/2021
	3.2	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos de corrupción identificados en EMCALI	Talleres de socialización en los diferentes espacios	Líderes de Proceso	2/02/2021	30/06/2021
	3.4	Adelantar campaña de socialización de los controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción	Socialización de los controles asociados	Líderes de Proceso	2/02/2021	30/05/2021

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

<b>Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y Revisión</b>	4.1	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Acompañamiento en la elaboración de los planes de mejoramiento	Control Interno, Calidad, Responsable del Riesgo	2/02/2021	12/12/2021
<b>Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento</b>	5.1	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	Dirección de Control Interno	30 de abril, agosto y diciembre	12/12/2021
	5.2	Presentar reportes del seguimiento del mapa de riesgos de corrupción. En especial a la prevención y detección de fraude y mala conducta de los Servidores Públicos, Contratistas y Proveedores.	Reportes del seguimiento del mapa de riesgos de corrupción. En especial a la prevención y detección de fraude y mala conducta de los Servidores Públicos, Contratistas y Proveedores.	CICI	30 de abril, agosto y diciembre	12/12/2021



—  
Componente  
**Rendición  
De cuentas**

## 2. RENDICION DE CUENTAS Responsable Gerencia General.

### INTRODUCCIÓN

La alta gerencia, adopta y aplica las buenas prácticas de buen gobierno, donde la rendición de cuentas, es un ejercicio permanente y transversal que permite afianzar la relación empresa – grupos de interés creando vínculos de confianza.

Todas estas acciones dan cumplimiento al artículo 48 de la Ley 1757 de 2015,

### OBJETIVO GENERAL DEL COMPONENTE

Desarrollar actividades tendientes a definir y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, garantizando la generación permanente de espacios para el suministro de la información de la Entidad y la promoción del diálogo, fomentando la comunicación transversal entre EMCALI y los grupos de interés, aplicando las buenas prácticas de buen gobierno.

### ESTRATEGIA 2021

EMCALI EICE ESP fortalecerá la participación efectiva e incluyente, mediante canales de comunicación efectiva y permanente, dando a conocer la gestión y los aportes de la empresa a la ciudad de Santiago de Cali.

### LINEAMIENTOS 2021

1. Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con los grupos de interés para dar a conocer los logros en los proyectos estratégicos que aportan al crecimiento de la ciudad.
2. Informar por medio de los canales de EMCALI la gestión relevante y de impacto estratégico a los grupos de interés.
3. Continuar con los diálogos presenciales y virtuales con la comunidad y veedores ciudadanos dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas.
4. La Gerencia General continuará haciendo presencia en los espacios determinados por el Alcalde Distrital de Santiago de Cali y al Concejo Distrital de Santiago de Cali.

### CONDICIONES DE ÉXITO

1. Dar cuenta de la transparencia en la gestión administrativa, operativa y financiera
2. Evidenciar cómo los proyectos exitosos de la empresa, tiene impacto positivo para el desarrollo de la ciudad y bienestar de los ciudadanos.
3. Acercar la empresa a los diferentes grupos de interés, desde la confianza, el dialogo y la participación en los diferentes proyectos de ciudad.

### PLAN DE ACCION AÑO 2021



## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente Rendición de Cuentas Líder: Gerencia General Fecha: Enero 30 de 2021						
Subcomponente/Procesos	Actividades	Entregable	Responsable	fecha De Inicio	Fecha Fin	
<b>Subcomponente /proceso 1</b>  <b>INFORMACIÓN</b>	1.1	Conformar un equipo de trabajo, con miembros entre las diferentes áreas misionales y de apoyo, que articule los ejercicios de rendición de cuentas al interior de la entidad.	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Comunicaciones, Jefes de las gerencia	2/02/2021	12/12/2021
	1.2	Actualizar Matriz caracterización de Grupos de Interés	Caracterización de Grupos de interés	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	2/02/2021	12/12/2021
	1.3	Divulgar información sobre los logros y resultados de EMCALI por medios oficiales	Contenidos informativos elaborados y/o publicados con sus respectivos soportes audiovisuales	Gerencia General y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	1.4	Divulgar la información sobre aspectos más relevantes de EMCALI	Contenidos informativos elaborados y/o publicados con sus respectivos soportes audiovisuales	Gerencia General y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	1.5	Realizar ejercicios de colaboración abierta con la comunidad y veedores ciudadanos para procesar, analizar y utilizar información en datos abiertos para ejercicios de rendición de cuentas (resultados del componente atención al ciudadano)	Actas, evidencias incluyen registros archivos multimedia (Videos institucionales, otros)	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	1.6	Informar permanentemente a los grupos de interés internos de las diferentes decisiones institucionales a través de comunicados internos.	Contenidos informativos elaborados y/o publicados con sus respectivos soportes audiovisuales	Gerencia General y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	1.7	Producir y documentar de manera permanente, información sobre los avances de la gestión en la implementación del acuerdo de paz bajo los lineamientos del sistema de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas implementada	Gerencia General y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	1.8	Desarrollo, Actualización, página transparencia Emcali con enfoque de la política de sostenibilidad Emcali	Link página de transparencia	Gerencia General y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021

## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

	1.9	Publicar por medio del portal web en informe de gestión de la vigencia del año anterior	Informe de gestión y rendición de cuentas	Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial	2/02/2021	12/12/2021
<b>Subcomponente /proceso 2</b>	2.1	Socialización proyectos de reposición, ampliación de redes, ampliación cobertura digital a desarrollarse en la ciudad	Actas de socialización y registro fotográfico	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	2/02/2021	12/12/2021
<b>DIÁLOGO</b>	2.2	Participar en eventos comunitarios, enfoque prestación de servicios públicos- con presencia de Gobierno Distrital Santiago de Cali y/o Gerente General Emcali	Informe de la actividad y soporte audiovisual	Gerencia General y/o Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	2/02/2021	12/12/2021
	2.3	Con el fin de mantener un diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad asiste a citaciones y espacios convocados por congresistas, concejales, ediles, líderes comunales, entes de control, entre otros para brindar información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad.	Estadístico de asistencias	Gobernanza Corporativa	2/02/2021	12/12/2021
	2.4	Establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información, como fomento al diálogo. EMCALI cuenta con herramientas tecnológicas, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, hangout y redes sociales (Twitter y Facebook)	Estadístico de medios	Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	2.5	Definir y publicar el cronograma de los espacios de diálogo presenciales y virtuales de la entidad identificando metodología, temática y grupos de valor invitados por espacio orientado a ciudadanos	Cronograma de diálogos	Dirección de responsabilidad social	2/02/2021	12/12/2021
	2.6	Participar en espacios de diálogo social ciudadano y/o mesas de trabajo presenciales y virtuales concertados por la administración distrital y/o Emcali con las comunidades, coordinar metodología, temáticas y grupos de interés invitados por ejes temáticos, cuando así lo amerite.	Actas, producción multimedia, videos institucionales, registro fotográfico	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	2.7	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación con piezas de comunicación definidos por la entidad	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021

## Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

<b>Subcomponente /proceso 3</b>      <b>RESPONSABILIDAD</b>	3.1	Elaborar y/o Fortalecer procedimiento para la identificación y el seguimiento de los compromisos derivados del diálogo social ciudadano y/o mesas de trabajo.	Procedimiento en compromisos de espacios de dialogo	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	2/02/2021	12/12/2021
	3.2	Publicación Informe de Gestión y rendición de cuentas primer trimestre	Informe en Word, power point	Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	3.3	Elaboración Informe al Concejo Distrital Santiago de Cali	Informe en Word, power point	Gerencia General y Gobernanza Corporativa	2/02/2021	12/12/2021
	3.4	Recepcionar y enviar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional.	Informe	Control Interno	2/02/2021	12/12/2021
	3.5	Publicación anual del PAAC	Informe publicado	Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial y Comunicaciones	2/02/2021	12/12/2021
	3.6	Publicar informe cuatrimestralmente de seguimiento a las actividades del PAAC	Informe publicado	Control Interno	2/02/2021	12/12/2021
	3.7	Monitorear y rendir cuentas permanentemente sobre los riesgos que impidan la corrupción en la gestión institucional a través del portal web	Plan de auditorías y seguimientos cumplidos	Control Interno	2/02/2021	12/12/2021



—  
Componente  
**Racionalización  
de trámites**

### 3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### INTRODUCCIÓN

El componente de Racionalización de Trámites está orientado a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y otros procedimientos administrativos prestados por Empresas Municipales de Cali – EMCALI EICE ESP, acatando la reglamentación y normatividad vigente, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, minimizando la atención presencial, con el uso de medios tecnológicos y de comunicación.

#### OBJETIVO GENERAL DEL COMPONENTE

Permitir a Empresas Municipales de Cali – EMCALI EICE ESP interactuar de manera transparente, ágil, permanente y participativa con los ciudadanos; prestando un servicio de excelencia que permita garantizar los derechos, satisfacer las necesidades, atender los trámites y procedimientos administrativos.

#### ESTRATEGIA 2021

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

#### LINEAMIENTOS 2021

1. Cerrar brechas en la identificación de trámites.
2. Realizar el diseño para automatizar al menos dos (2) trámites.
3. Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los usuarios y servidores públicos de la entidad.
4. Detectar y mitigar los riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios.
5. Cuantificar el nivel de satisfacción del usuario por información sobre el trámites y como realizarlo.

#### CONDICIONES DE ÉXITO

1. Pasar del 94% al 100% en el Registro y actualización de trámites en el SUIT.
2. Información para el usuario y servidores públicos sobre los trámites disponible en YouTube, Facebook, Twitter, Oficinas Físicas de Atención y Portal Corporativo.
3. Realización de encuestas que midan la utilización de terceros para acceder a los trámites.



PLAN DE ACCION AÑO 2021

PLAN DE ATENCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E ICE ESP COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES Fecha: 31 enero 2021					
Subcomponente / Proceso/ Lineamiento	Actividad Programada	Meta / Producto	Descripción	Responsables	Fecha máxima
Seguimiento a la Política de Racionalización de trámites	Realizar seguimiento a la Política de Racionalización de Trámites, mediante el formato de autodiagnóstico.	Tres (3) Autodiagnósticos realizados en el año.	Realizar seguimiento periódico mediante el autodiagnóstico MIPG a la política de racionalización de trámites.	Unidad de Atención Otros Canales	Tercer Cuatrimestre
Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUI	Revisar trámites y sus requisitos para verificar si requieren actualización en la plataforma SUI (Decreto 2106 de 2019)	16 trámites revisados	Se tienen cargados 16 trámites en el SUI, revisarlos y realizar los cambios a nivel procedimental que se requieran.	Unidad de Atención Otros Canales	Tercer Cuatrimestre
	Diseño del proyecto para implementar el trámite "Denuncio del Contrato de Arrendamiento"	Diseño del trámite.	Este trámite requiere diseño para posterior implementación, en su diseño intervienen Secretaria General, Seguros y Financiero, para determinar y manejar pólizas, seguros o consignaciones monetarias. Facturación, Cartera y Tecnología de la Información para cálculo de valor a asegurar y posterior expedición de paz y salvo contra valores facturados.	Unidad de Atención Otros Canales	Tercer Cuatrimestre



<p><b>Estrategia de racionalización de trámites</b></p>	<p>Revisar los riesgos de corrupción con el fin de verificar que están incluidos los riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios.</p>	<p>Tres (3) revisiones</p>	<p>Actualizar la matriz de riesgos de corrupción de acuerdo con el nuevo MOP. Realizar revisiones cuatrimestrales a la matriz de riesgos de corrupción.</p>	<p>Unidad de Atención Otros Canales</p>	<p>Tercer Cuatrimestre</p>
	<p>Verificar herramientas que permitan la autenticación / validación de la identidad de los usuarios para realización de trámites en medios no personalizados.</p>	<p>Documento de valoración de herramienta (s) de validación de identidades.</p>	<p>En concordancia con el Decreto 620 Ciudadano Digital, validar las herramientas de autenticación de identidades que se pueden aplicar en EMCALI.</p>	<p>Unidad de Atención Otros Canales. Gerencia de Área de Tecnología de la Información.</p>	<p>Tercer Cuatrimestre</p>
	<p>Realizar el diseño para automatizar al menos dos (2) trámites.</p>	<p>Documento de diseño del trámite para automatizar.</p>	<p>Cada trámite a automatizar debe tener como mínimo los siguientes documentos: reglas de acción, reglas de negocio, formulario, flujo de proceso.</p>	<p>Unidad de Atención Otros Canales.</p>	<p>Tercer Cuatrimestre</p>
<p><b>Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos</b></p>	<p>Revisar y realizar las encuestas de satisfacción relacionadas con la gestión del trámite (incluir transacciones de todos los canales)</p>	<p>Encuestas realizadas. Meta: 70% de satisfacción.</p>	<p>Revisar la encuesta incluyendo pregunta ¿por qué le da esta calificación?, para calificaciones que indiquen insatisfacción. Realizar telefónicamente encuestas sobre el acceso a los trámites y presencia de terceros para acceder a ellos. En la base de</p>	<p>Unidad de Atención Otros Canales.</p>	<p>Tercer Cuatrimestre</p>



			datos incluir las transacciones del canal personalizado y telefónico.		
	Diseñar y realizar campañas internas y externas sobre la apropiación de las mejoras realizadas a los trámites.	Al menos una campaña diseñada y publicada (adicional a la creada en 2019)	Realizar campañas que comuniquen el impacto de las racionalizaciones realizadas.	Unidad de Atención Otros Canales. Oficina de Comunicaciones y Relaciones Públicas.	Tercer Cuatrimestre





—

## Componente

# Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



## 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

En concordancia con la Política de Servicio al Ciudadano y el Plan Estratégico Corporativo, Empresas Municipales de Cali – EMCALI EICE ESP establece mecanismos de atención que faciliten a los ciudadanos el acceso a la información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, atendiendo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar la satisfacción del usuario, el cumplimiento de sus derechos y el fortalecimiento de los procesos y procedimientos, y en cumplimiento a la reglamentación y normatividad vigente.

### OBJETIVO GENERAL DEL COMPONENTE

Mejorar la calidad y accesibilidad por parte de los usuarios a la atención de los trámites y servicios prestados por Empresas Municipales de Cali – EMCALI EICE ESP, de manera transparente, incluyente, digna, efectiva, oportuna, clara, imparcial y de calidad, incrementando su satisfacción.

### ESTRATEGIA 2021

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

### LINEAMIENTOS 2021

1. Medir el nivel de satisfacción por trámites y servicios.
2. Publicación de información
3. Mejoramiento de procesos

### CONDICIONES DE ÉXITO

1. Realizar encuesta de satisfacción por uso de canales (personalizado, telefónico y virtual)
2. Realizar encuesta de satisfacción en relación con los trámites y servicios ofrecidos.
3. Revisar y/o actualizar señalética para personas en situación de discapacidad visual y auditiva
4. Actualizar avisos en Braille (empresa experta)
5. Revisar y actualizar videos de información al usuario, que cumplan para personas en situación de discapacidad (30% de videos cumplen con



normas para personas en situación de discapacidad: lenguaje claro, subtitulación e información en audio).

6. Suscribirse a Centro de Relevos para atención de personas en situación de discapacidad auditiva
7. Revisar y actualizar protocolos de atención (163P05I001), incluyendo la atención de personas en situación de discapacidad
8. Realizar capacitaciones en lenguaje claro y atención preferencial e incluyente con base en protocolos de atención actualizados.
9. Talleres vivenciales a personal de atención al público, sobre como atender personas con discapacidad.

## PLAN DE ACCION AÑO 2021

PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2021				
Componente / Lineamiento	Actividades Programadas	Meta o producto	Responsables	Fecha máxima
<b>Seguimiento a la Política de Racionalización de trámites</b>	Realizar seguimiento a la Política de Racionalización de Trámites, mediante el formato de autodiagnóstico.	Meta: Tres (3) Autodiagnósticos realizados en el año.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer Cuatrimestre
<b>Medir el nivel de satisfacción por trámites y servicios</b>	Realizar encuesta de satisfacción por uso de canales (personalizado, telefónico y virtual).	Meta: Cuatro (4) satisfecho Periodicidad: Trimestral	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre
	Revisar y realizar encuesta de satisfacción en relación con los trámites y servicios ofrecidos.	Meta: 70% Periodicidad: Trimestral.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre
<b>Publicación de información</b>	Revisar y/o actualizar señalética para personas en situación de discapacidad visual y auditiva.	Meta: 70% de señalética en puntos de atención actualizada.	Unidad de Atención Otros Canales. Unidad de Planeación y Control Comercial.	Tercer cuatrimestre
	Revisar y actualizar videos de información al usuario, que cumplan para personas en situación de discapacidad.	Meta: 30% de videos cumplen con normas para personas en	Unidad de Atención Otros Canales. Oficina de	Tercer cuatrimestre



		situación de discapacidad.	comunicaciones y relaciones públicas.	
<b>Mejoramiento de procesos</b>	Diseñar y aplicar programa de mitigación de reclamaciones reincidentes.	Meta: 1er trimestre: Diseño del programa, incluyen la generación de la línea base. Meta: 2do y 3er trimestre. Generación de informes y acciones de mejora.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre
	Suscribirse a Centro de Relevo para atención de personas en situación de discapacidad auditiva.	Primer trimestre: Verificar condiciones de suscripción.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre
	Disponer de medios alternos como chat de texto para facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva.		Unidad de Atención Otros Canales.	
	Revisar y actualizar protocolos de atención (163P05I001), incluyendo la atención de personas en situación de discapacidad.	Meta: Protocolo revisado y	Unidad de Atención Otros Canales.	Segundo cuatrimestre
	Realizar capacitaciones en lenguaje claro y atención preferencial e incluyente con base en protocolos de atención actualizados.	Meta: 70% del personal capacitado	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre
	Revisar y actualizar si es requerido inventario de preguntas frecuentes	Meta: Tres (3) revisiones al año, una por cuatrimestre. Al menos una (1) actualización en el año si es requeridos	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre





—  
Componente  
**Mecanismos para  
la transparencia  
y el acceso a la  
información**



## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

### OBJETIVO GENERAL DEL COMPONENTE:

Dar cumplimiento al Art 76 de la ley 1474 de 2012 “Estatuto Anticorrupción” EMCALI EICE E.S.P, para que los ciudadanos, a través de los canales de denuncias por actos de corrupción, denuncien todos aquellos hechos de corrupción que involucren a los Servidores Públicos y contratistas, para prevenir y erradicar malas prácticas de la organización y preservar un entorno laboral sano y transparente.

### ESTRATEGIA 2021

Diseñar e Implementar acciones de “Alto Impacto” para promover la Transparencia y el Acceso a la Información Pública en EMCALI EICE E.S.P.

### LINEAMIENTOS 2021:

- Socialización interna y externa de los canales de denuncias para actos de corrupción
- Continuar con talleres internos, a fin de que se conozcan y se establezca plenamente la diferencia entre la línea 177 PQR Y 3222222 líneas anticorrupción.
- Propender por el fortalecimiento de gestión tecnológica en EMCALI: Implementación aplicativo ONBASE.
- Integrar ONBASE con otros aplicativos de EMCALI.
- Establecer sinergia con plataformas tecnológicas de otras entidades

### CONDICIONES DE ÉXITO:

1. Encuesta de satisfacción sobre talleres.
2. Seguimiento a los canales, tales como página WEB, ventanilla única y call center para verificar su efectividad
3. EMCALI EICE ESP se beneficia mejorando la confiabilidad, la trazabilidad y el acceso a la información, aplicando los principios de Transparencia, Celeridad, Eficacia, Calidad de la Información, Responsabilidad en el uso de la información, entre otros, dando cumplimiento además a la implementación de procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.



PLAN DE ACCION AÑO 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS				
COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
LINEAMIENTO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Diseñar e Implementar acciones de “Alto Impacto” para promover la Transparencia & el Acceso a la Información pública en EMCALI EICE ESP	<p>Seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción.</p> <p>A. Continuar con talleres, socializando los canales de comunicación, a fin de que se conozcan y se establezca plenamente la diferencia entre la línea 177 PQR Y 3222222 líneas anticorrupción.</p> <p>B. Seguimiento a los canales, tales como página WEB, ventanilla única y call center para verificar su efectividad.</p>	<p>1- Presentación Power Point.</p> <p>2- Convocatorias y listado de asistentes</p> <p>3- Informes</p>	Secretaría General / Gobernanza Corporativa	Al 31 de diciembre de 2021
Propender por el fortalecimiento de gestión tecnológica en EMCALI: Implementación aplicativo ONBASE.	<p>Proteger y asegurar el patrimonio documental de EMCALI.</p> <p>1. Centralizar la documentación resultante de la gestión en los Archivos de Gestión en el Centro Único de Información, CUI.</p> <p>2. Estabilizar el proceso de digitalización e indexación de los documentos resultantes de los procesos contractuales en conjunto con las áreas responsables.</p> <p>3. Construcción del Sistema Integrado de Conservación.</p>	<p>1. Expedientes de los archivos de gestión técnicamente organizados en físico y electrónicamente</p> <p>2. Reporte del aplicativo ONBASE de los expedientes electrónicos contractuales almacenados</p> <p>3. Plan de Conservación documental y el Plan de preservación digital.</p>	<p>1. Secretaría General - Dpto. Gestión Documental- todas las dependencias de EMCALI.</p> <p>2. Todas las dependencias de EMCALI- Dpto. Gestión Documental</p> <p>3. Dpto. de Gestión Documental</p>	<p>1. 01 enero 2021 al 31 diciembre 2021.</p> <p>2. 01 enero 2021 al 31 diciembre 2021.</p> <p>3. 01 enero 2021 al 31 diciembre 2021.</p>
	<p>Facilitar y estimular el conocimiento, y uso del aplicativo ONBASE en toda la empresa, para fortalecer el servicio al cliente</p> <p>1. Capacitación y acompañamiento a las dependencias sobre el funcionamiento de la herramienta OnBase.</p> <p>2. Atención de los requerimientos</p>	<p>1. Listados de asistencia de los funcionarios capacitados</p> <p>2. Requerimientos e incidentes atendidos.</p> <p>3. * Reporte Producción documental de las</p>	<p>1. Dpto. de Gestión Documental.</p> <p>2. Dpto. de Gestión Documental.</p> <p>3. Dpto. de Gestión Documental.</p>	<p>1. 01 enero 2020 al 31 diciembre 2020.</p> <p>2. 01 enero 2020 al 31 diciembre 2020.</p> <p>3. 01 enero 2020 al 31 diciembre 2020.</p>



	<p>e incidentes formulados por todos los usuarios.</p> <p>3. Seguimiento a la producción e indexación de documentos electrónicos de acuerdo a las TRD, cabinet de contratos y al uso adecuado de la aplicación</p>	<p>dependencias sobre la herramienta OnBase.</p> <p>* Circulares y directrices del uso del aplicativo ONBASE.</p> <p>* Memorandos de seguimiento a los funcionarios de la empresa sobre el uso del aplicativo ONBAS</p>		
	<p>Liderar cultura “CERO PAPEL” en EMCALI y fortalecimiento gestión documental</p> <p>1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa de acuerdo a los lineamientos del modelo de Gestión Documental publicado por el AGN.</p>	<p>1. Diagnostico</p>	<p>1. Dpto. de Gestión Documental.</p>	<p>1. al 31 diciembre 2021.</p>
	<p>Actualización Tablas de Retención Documental</p> <p>1. Revisión, ajuste y aprobación de las TRD enviadas por las dependencias.</p> <p>2. Hacer actualizaciones en ONBASE.</p> <p>3. Socializar la puesta en producción de las TRD actualizadas.</p>	<p>1. Acta de Comité de Gestión Documental.</p> <p>2. Tablas de retención Documental Actualizadas en OnBase.</p> <p>3. Circular de Implementación de TRD actualizadas y publicación en la intranet de las mismas.</p>	<p>1. Dpto. de Gestión Documental - todas las dependencias de EMCALI</p> <p>2. Dpto. de Gestión Documental - GTI</p> <p>3. Dpto. de Gestión Documental</p>	<p>1. 01 enero 2021 al 31 diciembre 2021.</p> <p>2. 01 junio 2021 al 31 diciembre 2021.</p> <p>3. al 31 de diciembre de 2021.</p>
	<p>Institucionalizar el uso del aplicativo.</p> <p>1. Levantamiento de requerimientos para el modelamiento de otros flujos de trabajo dentro de la herramienta OnBase en toda la organización.</p> <p>2. Realizar diagnóstico de los reportes que requieren las áreas y solicitar el diseño a GTI para que sean dispuestos y generados directamente por las áreas.</p>	<p>1. Flujo levantado</p> <p>2. Diagnostico</p> <p>3. Informe de Seguimiento</p>	<p>1. Dpto. de Gestión Documental.</p> <p>2. Dpto. de Gestión Documental.</p> <p>3. Dpto. de Gestión Documental</p>	<p>01 enero 2021 al 31 diciembre 2021</p>



	3. Auditoria y seguimiento a las asignaciones de los documentos en el área funcional ventanilla única.			
Integración e implementación.	1. Realizar un diagnóstico para la integración de la ventanilla única con el portal web de la Alcaldía Municipal.	1. Diagnóstico	1. Dpto. de Gestión Documenta	a 31 diciembre 2021
Establecer convenios y acuerdos interinstitucionales	1. Concertar mesas de trabajo con las entidades con que se requiere establecer sinergia con sus plataformas.	1. Actas y formatos de asistencia de las mesas de trabajo con entidades.	1. Secretaria General - Unidades estratégicas de negocios. - GTI.	a 31 diciembre 2021





—  
Componente  
**Otras iniciativas**



## 6. OTRAS INICIATIVAS

### OBJETIVO GENERAL DEL COMPONENTE:

EMCALI EICE E.S.P. tiene el interés de profundizar en su compromiso con la transparencia y de fortalecer la información suministrada a sus grupos de interés, razones por las cuales se compromete con ir más allá de lo que le es exigido por la normatividad aplicable, basando su actuación en mejores prácticas y a través de sus estatutos y del código de gobierno corporativo el cual faculta a la Junta Directiva para crear, adoptar y hacer seguimiento a sus políticas

### ESTRATEGIA 2021:

Declaración de compromisos por la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción a través de la suscripción de políticas

### LINEAMIENTOS 2021:

- 1- Elaborar la Política de Transparencia y Revelación de Información con el fin de dar cumplimiento a las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la Resolución JD No. 002 de octubre 06/2020.
- 2- Elaborar Resolución de Junta Directiva que adopte la Política de Transparencia.
- 3- Socialización de la Política de Transparencia y Revelación de la Información a los grupos de interés.
- 4- Socialización de las Políticas
- 5- Elaborar Resolución de Junta Directiva que adopte los lineamientos para la Declaración y Tramite de Conflicto de Interés que hará parte de las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la Resolución JD 002 de octubre 06 de 2020

### CONDICIONES DE ÉXITO:

- 1- Política de Transparencia.
- 2- Resolución JD que adopte la Política de Transparencia y revelación de la información.
- 3- Resolución de Junta Directiva que adopte los lineamientos para la Declaración y Tramite de Conflicto de Interés



## PLAN DE ACCION AÑO 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS				
COMPONENTE: OTRAS INICIATIVAS				
ACTIVIDAD	TAREA	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Elaborar Política de Transparencia y revelación de información y suscripción de resolución de Junta Directiva que adopte la política de transparencia , con el fin de dar cumplimiento a las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la Resolución JD 002 de Octubre 06/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) socialización de la política de transparencia y revelación de la información a los grupos de interés internos y externos</li> <li>b) Seguimiento, y sensibilización de la Política de transparencia y revelación de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Resolución Política de Transparencia</li> <li>b) Resolución JD que adopte la política de transparencia y revelación de la información.</li> <li>c) Socialización.</li> </ul>	Secretaría General / Gobernanza Corporativa	primer y segundo cuatrimestre de 2021
Política contra la corrupción en EMCALI EICE E.S.P. como herramienta de Gobierno corporativo de acuerdo a la resolución JD 002 de octubre 06 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elaborar proyecto de política, aprobación y perfeccionamiento.</li> <li>b) Seguimiento, socialización y sensibilización de la Política de Lucha contra la Corrupción de EMCALI al interior de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Política de prevención anticorrupción aprobada y suscrita por la Junta Directiva</li> <li>b) Política anti-corrupción socializada y sensibilizada.</li> </ul>	Secretaría General / Gobernanza Corporativa	Tercer y Cuarto cuatrimestre de 2021
Resolución de Junta Directiva que adopte la política de conflicto de intereses, que hará parte de las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la Resolución JD 002 de Octubre 06 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elaborar proyecto de Resolución para aprobación de Junta Directiva</li> <li>b) Seguimiento, socialización y sensibilización de la política de conflicto de intereses al interior de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Adopción por la Junta Directiva de los lineamientos para la declaración y tramite de conflicto de interés suscritos en Resolución GG 1000002622020 de 04/2020.</li> <li>b) lineamientos para la declaración y tramite de conflicto de interés socializados y sensibilizados</li> </ul>	Secretaría General / Gobernanza Corporativa	Segundo y Tercer cuatrimestre de 2021



## **GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS**

### **INTRODUCCIÓN**

De acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1499 de 2017 se actualiza el MECI a través de MIPG estableciendo 7 Dimensiones, Emcali asume y aplica dichas disposiciones.

### **OBJETIVO GENERAL DEL COMPONENTE**

Reconocer los valores que caracterizan y orientan la conducta de los servidores públicos de la Empresa en su interacción con los diferentes grupos de interés. Los valores y principios relacionados en el Código de Ética, están dirigidos a todos servidores públicos para su cumplimiento.

### **ESTRATEGIA 2021:**

Fortalecer los valores y principios del código de ética, como la carta de navegación que oriente permanentemente la conducta de los servidores públicos de la Empresa, en su interacción con los diferentes grupos de interés.

### **LINEAMIENTOS 2021:**

Fomento de la integridad pública al interior de EMCALI EICE ESP, por medio de un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y ciudadanos.

### **CONDICIONES DE ÉXITO:**

- Establecer plan de trabajo integral
- Determinar metodología de socialización y medición a la medida de EMCALI EICE ESP
- Aplicar metodología de actualización documental bajo Sistema de Gestión de calidad de la empresa
- Generar Lecciones aprendidas de la vigencia



PLAN DE ACCIÓN 2021

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS				
COMPONENTE: OTRAS INICIATIVAS				
ÁREA: UNIDAD GESTIÓN TALENTO HUMANO Y ORGANIZACIONAL				
VIGENCIA:2021				
ACTIVIDAD	TAREA	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Realizar socialización del Código de ética ajustado a los grupos de interés de la empresa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Determinar plan de trabajo / Establecer cronograma</li> <li>2.Definir población objetivo</li> <li>3.Establecer metodología y medios para la socialización</li> <li>4. Ejecutar actividades integrales para la socialización</li> </ol>	<p>Plan de trabajo</p> <p>Metodología de socialización</p>	Unidad Gestión Talento Humano y Organizacional -GAGHA	Febrero 2021- diciembre 2021
Actualizar la base documental de la Gestión ética de EMCALI en relación con MOP y Estructura organizacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Determinar plan de trabajo / Establecer cronograma</li> <li>2.Diagnosticar estado documental de la gestión ética</li> <li>3.Ejecutar actividades de actualización documental según metodología de EMCALI</li> <li>5.Realizar seguimiento y Control a la gestión</li> <li>6.Preparar y presentar informe de la Gestión</li> </ol>	<p>Plan de trabajo</p> <p>Documentos actualizados y vigentes</p>	Unidad Gestión Talento Humano y Organizacional -GAGHA	Marzo 2021-Julio 2021
Medir la cobertura de socialización del Código de ética de EMCALI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Determinar plan de trabajo / Establecer cronograma</li> <li>2.Definir población objetivo</li> <li>3.Establecer metodología y medios para la Medición</li> <li>4. Ejecutar actividades integrales para la medición</li> <li>5.Realizar seguimiento y Control a la gestión</li> <li>6.Preparar y presentar informe de la Gestión</li> </ol>	<p>Plan de trabajo</p> <p>Metodología de medición</p> <p>Lecciones aprendidas</p>	Unidad Gestión Talento Humano y Organizacional -GAGHA	Diciembre 2021



## NORMATIVIDAD VIGENTE

**Ley 1437 de 2011**

Plan Acción Institucional  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Ley 1712 de 2014**

Transparencia y Acceso a la información

**Ley 1757 de 2015**

Participación y Rendición de cuentas

**Decreto 1166 de 2016**

Peticiones verbales

**Decreto 612 de 208**

Integración de planes en MIPG

**Ley 1955 de 2019**

Plan Nacional de Desarrollo

**Decreto Ley 1206 de 2019**

Decreto Ley Anti trámites

**Ley 2013 de 2019**

Declaración pública de bienes y rentas, registro de conflictos de interés y declaración de rentas

**Ley 2016 de 2020**

Código de Integridad

**Ley 2052 de 2020**

Racionalización de trámites





90  
años

