EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI
EMCALI E.I.C.E. E.S.P.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Periodo de vigencia
01 de enero al 31 de diciembre 2023

por ti por mí por todos

EMCALI

Tabla de Contenido

1. Marco Normativo 3
2. Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 4
   2.1 Contexto Organizacional 4
   2.2 Área Responsable 6
   2.3 Meta 6
   2.4 Indicadores 7
3. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 7
   3.1 Consulta y divulgación del PAAC 7
   3.2 Buena practica 8
   3.3 Publicación y Monitoreo 8
4. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención 8
   4.1 Objetivo del PAAC 2023 9
   4.2 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN) 9
   4.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 9
   4.4 RENDICIÓN DE CUENTAS 10
   4.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 11
   4.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN 12
   4.7 OTRAS INICIATIVAS 12
5. Seguimiento 13
6. Anexos 14

1. Marco Normativo

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC consignado en el presente documento, presenta las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 modificado por el Articulo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022

Ilustración: Fuente propia

2. Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

2.1 Contexto Organizacional

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.

Cuenta con:

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.

Ilustración: Fuente propia

Un Plan estratégico Empresarial 2018 – 2023, el cual contempla los siguientes principios corporativos, los cuales blindan a la entidad ante posibles actos de manipulación por parte de terceros.

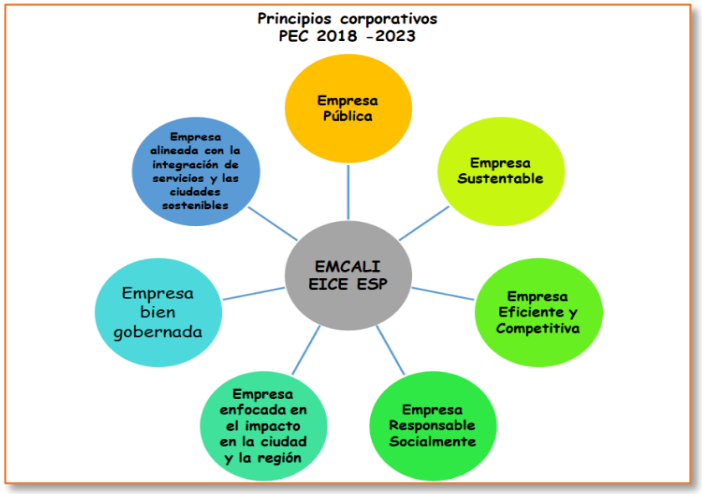

Ilustración: Fuente propia

Como eje rector de cada colaborador, parte interesada e involucrada en el buen funcionamiento de la entidad, se cuenta con una política de ética, la cual establece:

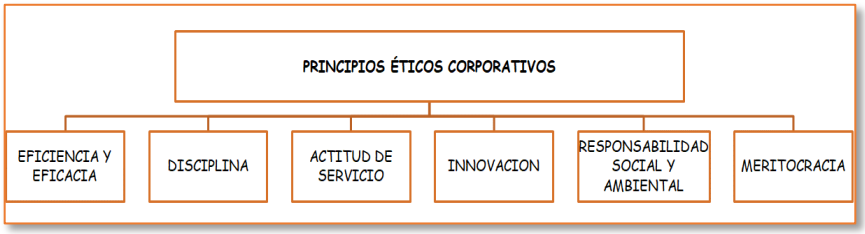

Ilustración: Fuente propia

Gobierno Corporativo
EMCALI EICE ESP

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

Es fundamental para la sostenibilidad, crecimiento y creación de valor para la empresa, la transparencia en su gestión, disposición y acceso a la

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 - Informales - Control

EMCALI EICE E.S.P. ha hecho de su Gobierno Corporativo el eje central para el cumplimiento de sus propósitos y la consolidación de su estrategia corporativa para lograr de esta forma que los procesos de toma de decisión sean transparentes, estables, profesionales y eficaces, claves para una gestión empresarial sostenible y bajo un principio de innovación y crecimiento.

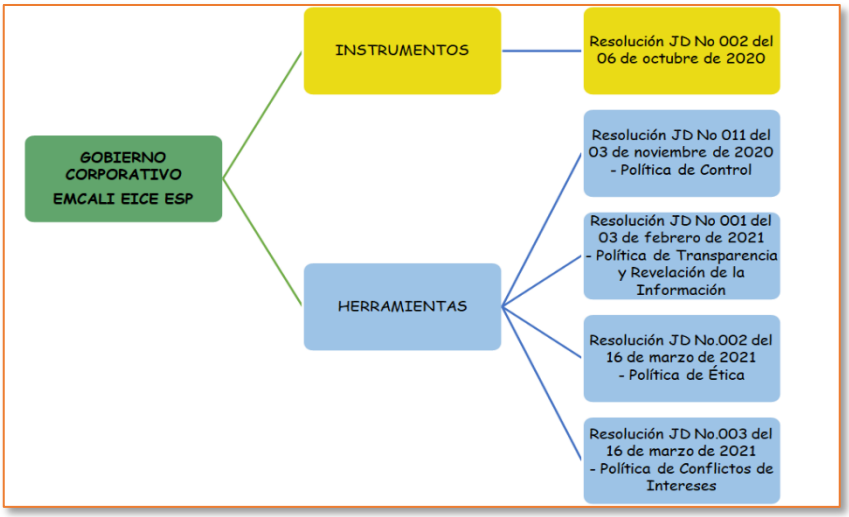

Ilustración: Fuente propia

Convenio Marco de Gobernabilidad

Define el marco de acción y expresar las reglas generales para el desarrollo de la relación del Distrito Especial de Santiago de Cali, como propietaria de EMCALI EICE ESP y EMCALI como Empresa Industrial y Comercio del Estado, prestadora de servicios públicos.

Con este convenio se materializa el compromiso del Distrito Especial, con los principios de generación de valor económico, social, transparencia, eficiencia y rendición de cuentas que involucran el conjunto de prácticas de Gobierno Corporativo para asegurar un proceso de toma de decisiones informadas y técnicas y una visión de empresa competitiva y sostenible

2.2 Área Responsable

La Unidad Estratégica Prospectiva Empresarial, lidera la elaboración y consolida la información en un documento, para ser presentado ante la Alta Gerencia de EMCALI para su aprobación y publicación a más tardar el 30 de enero.
Es de resaltar, que el líder de cada componente, se ciñe a los lineamientos dados por la Unidad Estratégica Prospectiva Empresarial, donde son los responsables de realizar el objetivo, estrategias, lineamientos, plan de actividades y condiciones de éxitos del 2023 de su componente.

2.3 Meta

Para el año 2023, la meta es el cumplimiento del 90% de las actividades propuestas en cada plan de trabajo, en el entendido que algunas actividades tiene continuación en el tiempo y obedecen a la ejecución de programas asociados los objetivos estratégicos contemplados en el PECE 2018-2023.

2.4 Indicadores

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se medirá a través de dos indicadores con periodicidad cuatrimestral:

a. Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados

Cumplimiento de las tareas Programadas en PAAC 2023 = Tareas Finalizadas del PAAC 2023 / Tareas Planeadas del PAAC 2023

b. Eficacia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

Cumplimiento oportuno de las tareas programadas en PAAC 2023 = Tareas Finalizadas del PAAC 2023 en la fecha programada / Tareas Planeadas del PAAC 2023

3. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Desde la Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, se dió el lineamiento a los líderes de cada componente del PAAC, para la elaboración del objetivo del componente, estrategias, lineamientos, condiciones de éxito y planes de acción a ejecutar para el 2023.

3.1 Consulta y divulgación del PAAC

La Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, dio a conocer por medio de la página web de EMCALI (www.emcali.com.co) de manera preliminar a toda la ciudadanía en general, la versión del PAAC 2023, con el fin, de que ésta elaboración, sea un proceso participativo.

Una vez se recibieron los comentarios, se procedió a revisar su pertinencia para realizar los respectivos ajustes y efectuar la divulgación de la versión final del PAAC 2023.

Ilustración. Publicación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 (preliminar)

3.2 Buena practica

EMCALI EICE ESP desde La Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, durante el mes de diciembre de 2022, realizó una encuesta a toda la ciudadanía en general, con la cual se pretendió tener insumos para la elaboración del PAAC 2023.

El resultado de esta encuesta, fue socializado con los líderes de cada componente, a fin de tener en cuenta las observaciones y sugerencias de la ciudadanía.

Ilustración. Publicación encuesta 2022

3.3 Publicación y Monitoreo

Una vez elaborado 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 en apoyo de la Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, quienes vigilarán el cumplimiento de las acciones planeadas para el año 2023, el cual se verá reflejado en el seguimiento cuatrimestral.

4. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención

La Unidad Prospectiva Estratégica Empresarial, se encarga de elaborar el objetivo, estrategia, lineamientos, condiciones de éxito y plan de trabajo del año 2023 para el componente Gestión del Riesgo de Corrupción (mapa de riesgos de corrupción), teniendo como insumo:

- Lo informes de la Dirección de Control Disciplinario y Control Interno de EMCALI EICE ESP, del año anterior de la vigencia de elaboración.
- Resultados de la encuesta aplicada a la ciudadanía.
- Resultados del seguimiento del componente del año anterior a la vigencia.
- Informes de entes de control fruto de auditorías realizadas a la organización
- Informe de auditorías realizadas por organismos de acreditación.
- Normas internas y externas impartidas sobre el tema

4.1 Objetivo del PAAC 2023

Impulsar medidas y estrategias de integrales para un funcionamiento visible de buen gobierno donde se generen decisiones que contribuyan a erradicar la opacidad en la gestión de lo público, mediante el fortalecimiento de la institucionalidad de la lucha contra la corrupción.

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

Objetivo general del componente:

Integrar y alinear las políticas internas a fin de respaldar la integridad a todos los niveles de la organización.

- Estrategia

  Propiciar espacios de interacción con los grupos de interés para el mejoramiento de la imagen y confianza de la institución

- Lineamientos
  a. Promover un programa integrado de lucha contra la corrupción al interior de la organización
  b. La Alta Gerencia y gerencia media se compromete a fortalecer los controles en los posibles actos de corrupción
  c. Realizar una articulación para el fortalecimiento de la dimensión 7 de MIPG
  d. Fomentar la integridad en las actividades operacionales de la empresa
  e. Impulsar el fortalecimiento de directrices tendientes a la lucha contra la corrupción

- Condiciones de Éxito

  Promover el cumplimiento de mecanismos de integridad a todos los niveles.

4.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Objetivo general del componente:

Facilitar al usuario el acceso a los trámites de la entidad, mediante la entrada en producción de la app y la automatización de al menos de trámite y la mejora del chat bot.

- Estrategia

  Formulación e implementación de la racionalización de trámites que incorpore el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones

- Lineamientos
  a. Revisar, actualizar y difundir lo relativo a los trámites y OPA´s
  b. Automatización del 30% del inventario de trámites

c. Digitalización del 30% de la gestión relacionada con los trámites
d. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario en relación con los trámites.

- Condiciones de Éxito
  Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones.

4.4 RENDICIÓN DE CUENTAS

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

- Lineamientos
  a. Realizar ejercicios de colaboración abierta con los grupos de interés para procesar, analizar y utilizar información en datos abiertos para ejercicios de rendición de cuentas y /o socializaciones, diálogos (resultados del componente atención al ciudadano)
  b. Formulación y ejecución de Agendas de Relacionamientos con grupos de Interés-Partes de Interés
  c. Promoción y Divulgación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
  d. Socializar los proyectos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., a los grupos de interés
  e. Realizar capacitación y formación en temas de cultura ciudadana en servicios públicos domiciliarios, TIC¨S, uso racional de agua, energía e internet
  f. Presentar los resultados de la evaluación del cumplimiento de las agendas de relacionamiento con los grupos de interés priorizados
  g. Participar en eventos comunitarios con enfoque prestación de servicios públicos
  h. Convocar audiencias públicas o socializaciones y diálogos con los grupos de interés con el fin de presentar los resultados de la vigencia y retroalimentación de la gestión de EMCALI E.I.C.E. E.S.P
  i. 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
  j. Capacitar a los líderes de las JAL y JAC en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 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

- Condiciones de Éxito
  a. Tener en cuenta a los grupos de interés para aplicar los ejercicios de rendición de cuentas creados por la entidad.
  b. Formular cada agenda de relacionamiento con cada una de las Gerencias Estratégicas
  c. Tener en cuenta a los grupos de interés para la promoción y divulagación del PACC
  d. Socialización de los proyectos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., a los grupos de interés
  e. Tener en cuenta a los grupos de interés para capacitarlos con relación al uso racional y eficiente de los servicios públicos .
  f. Convocar a los grupos de interés priorizados para presentar los resultados de evaluación.
  g. Utilizar los canales de comunicación como redes sociales, chat, entre otros para informar a los grupos de interés sobre la gestión de la entidad.
  h. Utilizar los canales de comunicación como redes sociales, chat, entre otros para informar a los grupos de interés sobre la gestión de la entidad.
  i. Convocar a los grupos de interés para la realización de tres encuestas anuales del PAAC a través de actividades lúdico-pedagógicas.
  j. Seguimiento que los líderes comunitarios conozca las buenas prácticas de responsabilidad social de EMCALI

4.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo general del componente:

Difundir el uso de la herramienta SERVIR para la atención de personas en situación de discapacidad auditiva y la mejorar de la atención de las personas en situación de discapacidad

- Estrategia

  Mejorar la articulación al interior de EMCALI en relación con el servicio al ciudadano para mejorar la efectividad de los canales de atención y el servicio al cliente preferencial e incluyente.

- Lineamientos
  a. Fortalecimiento de los canales de atención.
  b. Mejoramiento de las competencias del Talento Humano.
  c. Aseguramiento normativo y procedimental.
  d. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario en relación con los trámites

- Condiciones de Éxito
  a. Implementación de acciones de tecnología de la información.
  b. Articulación con la Gerencia de Área de T.I y Gerencia de Área de Gestión Humana y Activos.

4.6 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 e integridad en la lucha anticorrupción.

- Estrategia

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

  - Lineamientos

a. Fortalecer la lucha anticorrupción por medio de la socialización de la política de ética
b. Realizar la clasificación de Activos de Información
c. Fortalecer la Gestion Electrónica de la Información
d. Diseñar e Implementar campañas de fortalecimiento para promover la Transparencia & el Acceso a la Información pública en EMCALI EICE ESP
e. Fortalecimiento de los compromisos por la transparencia y la prevención de la corrupción
f. Socialización de principios de la Ley 2195 de 2022 socialización de principios del Sistema de Gestión Anti soborno ISO 37001
g. Publicación de información de Defensa Jurídica en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014

- Condiciones de Éxito

a. Socialización de la política de ética de EMCALI resolución JD 002 de marzo 16 de 2021
b. Socialización y Seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción
c. Socialización de la Política de Transparencia para dar cumplimiento a las herramientas de Gobierno Corporativo
d. Socialización de principios de la Ley 2195 de 2022 y del Sistema de Gestión Anti soborno ISO 37001
e. Actualización de la información de Defensa Jurídica de EMCALI EICE ESP
f. Proteger y asegurar el patrimonio documental de EMCALI
g. Clasificación de Activos de Información conforme a la estructura de la información actualizada.

4.7 OTRAS INICIATIVAS

Objetivo general del componente:

Promover la coherencia organizacional a partir del fortalecimiento del actuar ético en los servidores públicos de EMCALI EICE ESP

SECRETARIA GENERAL

- Estrategia
  Fortalecer Mecanismos de gobernabilidad, de integridad y Cultura de la Gestión Documental

- Lineamientos
  Fortalecimiento de la Cultura de la Gestión Documental

- Condiciones de Éxito
  Liderar cultura “CERO PAPEL” en EMCALI y fortalecimiento gestión documental

GESTIÓN HUMANA Y ACTIVOS

- Estrategia
  Armonización Gestión Ética con la Estrategia Empresarial

- Lineamientos
  a. Asegurar la participación en la construcción del Nuevo PEC
  b. Fomentar la coherencia organizacional a través del prácticas colaborativas desde la Ética

- Condiciones de Éxito
  Articulación con la Alta y Media Gerencia

5. Seguimiento

La unidad Estratégica Empresarial, realiza la consolidación de la información de cada componente, la cual es enviada a la oficina de Control Interno, para su control y verificación de avances del plan de trabajo, en una periodicidad así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.

Y la publicación de estos seguimientos deberá realizarse 10 días después de realizarlos.

6. Anexos

PLAN DE TRABAJO DEL COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Sub - Componente		Actividades	Responsables	Fecha
Política de Administración de Riesgos	1	Revisión y ajuste de la Política de Gestion de Riesgos por parte de la Dirección Jurídica para su aprobación	Dirección Jurídica	Año 2023
	2	Evaluar la implementación de la política de administración del riesgo de la entidad	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	3	Establecer campañas para promover la administración del riesgo de corrupción en la entidad	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	4	Establecer lineamientos para el levantamiento de los riesgos de corrupción de acuerdo a la Guia DAFP y de mas normas que le apliquen	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	5	Realizar análisis interno, así como identificar, valorar y analizar los riesgos de corrupción en la matriz de riesgos de cada proceso	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	6	Análisis de priorización con base la valoración de la probabilidad e impacto de los riesgos de corrupción	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	7	Validar y consolidar los riesgos de los procesos en la matriz de riesgos de corrupción de la entidad	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
Consulta y Divulgación	8	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano cumplinedo los tiempos de Ley	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	9	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el mapa de riesgos de corrupción levantados desde el MOP de EMCALI	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	10	Realizar ajustes al mapa de riesgos de corrupción de la entidad, según los comentarios recibidos y a que haya lugar.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	11	Publicar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	12	Publicar y divulgar la política de administración del riesgo en la entidad.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
Monitoreo y Revisión	13	Coordinar mesas de trabajo para el levantamiento de los riesgos de corrupción de la entidad.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	14	Realizar monitoreo y revisión al mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	15	Realizar el monitoreo y revisión periódica de los riesgos de corrupción de la entidad, verificando la implementación de la metodología y lineamientos impartidos.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	16	Realizar el monitoreo de las actividades establecidas a los componentes del PAAC	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
Seguimiento	17	Realizar seguimiento a la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	18	Efectuar seguimiento a la Consulta y Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023
	19	Realizar seguimiento al reporte del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Unidad Prospestiva Estrategica Empresarial	Año 2023

PLAN DE TRABAJO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Componente		Actividades	Condición de Exito	Indicador de eficiencia	Indicador de efectividad.	Responsables	Fecha máxima
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido	1	Realizar seguimiento a la Política de Racionalización de Trámites, mediante el formato de autodiagnóstico.	Linea base: 94 puntos. Meta: 95 puntos. Desempeño esperado: Calificación de la categoria Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones de 34 a 50 puntos.	**Actividades realizadas / ocho (8) actividades programadas.**	Calificación del autodiagnóstico al cierre 2023: 95 puntos. Tres (3) autodiagnósticos realizados en la vigencia.	Gerencia de Area de Tecnología de la Información. Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre
	2	Revisar trámites y sus requisitos para verificar si requieren actualización en la plataforma SUIT (Decreto 2106 de 2019)	Se tienen cargados 16 trámites en el SUIT, revisarlos y realizar los cambios a nivel procedimental que se requieran.		Mínimo cuatro (4) trámites revisados para racionalización.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	3	Continuar con la implementación y mejora de las herramientas que permitan la autenticación / validación de la identidad de los usuarios para realización de tramites en medios no personalizados.	En concordancia con el Decreto 620 Ciudadano Digital, validar las herramietas de autenticación de identidades que se pueden aplicar en EMCALI. Pruebas realizadas con éxito en junio de 2022.		Implementación de la herramienta de autenticación de identidad. 100%	Gerencia de Area de Tecnología de la Información.	Segundo cuatrimestre
	4	Salida a producción de los tramites presentados al GATI en 2022.	En concordancia con el artículo 2.2.20.7 del decreto 0088 de 2022. Numeral 4. Autoridades a territoriales, bloque 1: 30% de tramites a noviembre de 2027.		Implementación de los tramites que tienen requerimiento del 2022. Cuatro (4) requerimientos.	Gerencia de Area de Tecnología de la Información.	Segundo cuatrimestre
	5	Formulación y salida a producción de al menos un (1) tramite adicional a los requeridos del 2022.			Implementación del nuevo tramite con requerimiento 2023.	Unidad de Atención Otros Canales. Gerencia de Area de Tecnología de la Información.	Tercer cuatrimestre
	6	Formulación e implementación de la estrategia de digitalización	En concordancia con el artículo 2.2.20.7 del decreto 0088 de 2022. Numeral 3. Autoridades a territoriales, bloque 1: 30% de tramites a marzo de 2026.		Diseño e Implementación de la digitalización.	Unidad de Atención Otros Canales. Gerencia de Area de Tecnología de la Información. Gestión documental.	Segundo cuatrimestre
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	7	Revisar y realizar las encuestas de satisfacción relacionadas con la gestión del trámite (incluir transacciones de todos los canales)	Revisar encuesta actual. Se incluye en la muestra transacciones de tramites realizadas en todos los canales de atención y para todos los servicios.		Calificación de 1 a 5, siendo 1 muy insatifecho y 5 muy satisfecho. Meta: 4 satisfecho. Pregunta 1: Ha acudido o no a tramitadores que le exijan pagos para realizar el tramite. Respuesta: SI o No. Meta: Que al menos el 75% de encuestados haya respondido que NO ha acudido a tramitadores / terceros que le hayan exigidos algún pago.	Unidad de Atención Otros Canales.	
	8	Diseñar y realizar campañas internas y externas sobre la apropiación de las mejoras realizadas a los trámites.	Realizar campañas que comuniquen el impacto de las racionalizaciones realizadas.		Al menos tres (3) campañas en el año.	Unidad de Atención Otros Canales. Coordinación de Comunicaciones.	

PLAN DE TRABAJO 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 en datos abiertos para ejercicios de rendición de cuentas y /o socializaciones, diálogos (resultados del componente atención al ciudadano)	Tener en cuenta a los grupos de interés para aplicar los ejercicios de rendicion de cuentas creados por la entidad	Que el 100% de los líderes y representantes de los grupos de interés priorizados colaborenen el procesamiento y análisis de la información a utilizar en la RC	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental y Comunicaciones	Al 30 de Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
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 Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
	Formulación y ejecución de Agendas de Relacionamientos con grupos de Interés-Partes de Interés	Formular cada agenda de relacionamiento con cada una de las Gerencias Estratégicas.	Formular el 100% de las agendas de relacionamiento	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	Al 29 de marzo 2023	Al 15 de marzo 2023
	Socializar los proyectos de EMCALI E.I.C.E. E.S.P., a los grupos de interés	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 y Ambiental	Al 30 de Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
	Realizar capacitación y formación en temas de cultura ciudadana en servicios públicos domiciliarios, TIC´S, uso racional de agua, energía e internet	Tener en cuenta a los grupos de interés para capacitarlos con relación al uso racional y eficiente de los servicios públicos .	EL 100% de los grupos de interés priorizados ser formados en temas de cultura ciudadana en servicios públicos domiciliarios.	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	Al 30 de Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
	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 resultaos de evaluación y cumplimiento de las agendas de relacionamiento.	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	Al 30 de julio de 2023	Al 15 de julio de 2023
	Convocar audiencias públicas o socializaciones y diálogos con los grupos de interés con el fin de presentar los resultados de la vigencia y retroalimentación de la gestión de EMCALI E.I.C.E. E.S.P	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 Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
	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 Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
	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 a través de actividades lúdico-pedagógicas.	Aplicar el 100% de las encuestas PAAC, a la muestra seleccionada de las personas que participan en las diversas reuniones.	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	Al 30 de Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
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 y Ambiental	Al 30 de Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023
	Capacitar a los líderes de las JAL y JAC en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), 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.	Seguimiento que los líderes comunitarios conozca las buenas prácticas de responsabilidad social de EMCALI	Capacitar el 100% de los líderes comunitarios priorizados en las buenas prácticas de RS de EMCALI	Subgerencia Responsabilidad Social y Ambiental	Al 30 de Diembre 2023	Al 15 de Diembre 2023

PLAN DE TRABAJO MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente		Actividades	Condición de Éxito	Indicador de eficiencia	Indicador de efectividad.	Responsables	Fecha maxima
Fortalecimiento de los canales de atención.	1	Difusión de los centros de atención con convenio con el centro de relevo para incrementar su uso.	Línea base: 25 contactos durante 2022. Meta: 100 contactos durante 2023. Seis (6) licencias instaladas en los centros de atención CAM, Estación, Yumbo, Colon, Cosmocentro y Valle del Lili.	Actividades ejecutadas / nueve (9) actividades programadas.	Contactos del periodo medido / 100 contactos establecidos como meta.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre.
	2	Incorporación del registro de daños al chat bot "Milo" y relanzamiento de la herramienta.	Línea base: Chat bot activo desde diciembre 10 de 2022.		Relanzamiento en medios de Milo: Campaña en medios. Cantidad de contactos.	Gerencia de Area T.I. Unidad de Atención Otros Canales. Coordinación Comunicaciones.	Segundo cuatrimestre.
	3	Revisar estado del diseño de la app y garantizar soporte, atención y mantenimiento para colocarla en producción.	Línea base: Pruebas finalizadas con éxito en mayo de 2022.		Relanzamiento en medios de la app: Campaña en medios. Cantidad de contactos.	Gerencia de Area T.I. Unidad de Atención Otros Canales. Coordinación Comunicaciones.	Segundo cuatrimestre.
Talento Humano	4	Fortalecer las competencias de los asesores front en relación con la atención al ciudadano.	Línea base: Diseño de curso virtual en "atención al cliente" y "atención al cliente preferencial e incluyente".		El 80% de asesores front a 2023, habrán realizado los cursos virtuales en "atención al cliente" y "atención al cliente preferencial e incluyente".	Gerencia de Area de Gestión Humana y Activos.	Tercer cuatrimestre.
	5	Fortalecer la cultura de servicio al interior de EMCALI.	Línea base: Diseño de contenidos para "Escuela de servicio al Cliente".		Contenidos de la Escuela de Servicio al Cliente aprobados.	Gerencia de Area de Gestión Humana y Activos. Gerencia de Area Comercial y Gestión al Cliente.	Segundo cuatrimestre.
			Línea base: Diseño de curso virtual en "Cultura de Servicio" y "atención al cliente preferencial e incluyente".		El 75% de personal EMCALI a 2023, habrá realizado los cursos virtuales en "Cultura de Servicio" y "atención al cliente preferencial e incluyente".	Gerencia de Area de Gestión Humana y Activos. Unidad de Atención Otros Canales.	Segundo cuatrimestre.
Normativo y procedimental	6	Emisión del nuevo reglamento interno de gestión de PQR´s y socialización.	Línea base: Ajustes de la Resolución GG-00062, revisado por la Unidad de Regulación y Unidad Jurídica.		Resolución oficializada y socializada mínimo al 75% de personal de la Gerencia de Area Comercial y Gestión al Cliente.	Gerencia de Area Comercial y Gestión al Cliente.	Segundo cuatrimestre.
	7	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos en la gestión de las PQR´s.	Línea base: Publicación de la nueva resolución		Campaña publicada	Gerencia de Area Comercial y Gestión al Cliente. Unidad de Atención Otros Canales. Coordinación de comunicaciones.	Tercer cuatrimestre.
	8	Realizar autodiagnóstico cuatrimestralmente.	Línea base: 96,9		Autodiagnóstico 2023: 98 puntos.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre.
Relacionamiento con el ciudadano	9	Realizar encuesta de nivel de satisfacción del usuario por el uso de los canales de atención personal, telefónico y virtual.	Línea base: 4 satisfecho. Muestra estadísticamente representativa. Nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%. (Resolución CRC 5197 de 2017).		Calificación promedio 4 "satisfecho", para todos los canales, todos los servicios.	Unidad de Atención Otros Canales.	Tercer cuatrimestre.

PLAN DE TRABAJO MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA & EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Estrategia	Lineamiento	Actividad	Tareas	Meta	Indicador	Responsables	Fecha
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 de EMCALI resolución JD 002 de marzo 16 de 2021	Socialización de la política de Ética de EMCALI	Publicación en Intranet del Guion Pedagógico (Curso Virtual) para la Socialización. Visitas de funcionarios y contratistas a la pagina para la realización del curso.	Numero de visitas al curso	Gobernanza Corporativa	01 enero 2023 al 31 diciembre 2023
	Diseñar e Implementar campañas de fortalecimiento para promover la Transparencia & el Acceso a la Información pública en EMCALI EICE ESP	Actividad 1. 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.	Evidencia de la campaña de Publicitaria realizada por Comunicaciones	Numero de días de socialización de la campaña publicitaria por parte del área de Comunicaciones.	Gobernanza Corporativa	
			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 mediante el correo electrónico denunciasantiocorrupcion@emcali.com.co , ventanilla única y CALL CENTER mediante la línea 8023222222 para verificar su efectividad.				
	Fortalecimiento de los compromisos por la transparencia y la prevención de la corrupción.	Socialización de la Política de Transparencia con el fin de dar cumplimiento a las herramientas de Gobierno Corporativo de acuerdo a la Resolución JD 001 de febrero 03 de 2021	Socialización de la política de transparencia y revelación de la información a los grupos de interés internos y externos	Publicación en Intranet del Guion Pedagógico (Curso Virtual) para la Socialización. Visitas de funcionarios y contratistas a la pagina para la realización del curso.	Numero de visitas al curso	Gobernanza Corporativa	
	Socialización de principios de la Ley 2195 de 2022 por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones y Socialización de principios del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001	Socialización de principios de la Ley 2195 de 2022	a) Campaña de socialización Socialización de principios de la Ley 2195 de 2022	Evidencia de la campaña y sociliación realizada por el área de Comunicaciones	Numero de días de socialización de la campaña publicitaria por parte del área de Comunicaciones.	Gobernanza Corporativa	
		Socialización de principios del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001	a) Campaña de socialización Socialización de principios del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001	Evidencia de la campaña y sociliación realizada por el área de Comunicaciones	Numero de días de socialización de la campaña publicitaria por parte del área de Comunicaciones.		
	Publicación de información de Defensa Jurídica en cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, 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 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Actualización de la información de Defensa Jurídica de EMCALI EICE ESP	Informe de las demandas que ingresan por trimestre en el año 2023 donde EMCALI EICE ESP es parte pasiva, cuyo estado se registra en trámite, informando además la pretensión y el riesgo de perdida	Meta o producto: Informe Trimestral	Indicadores: N/A	Defensa Jurídica	
	Fortalecer la Gestion Electrónica de la Información	Proteger y asegurar el patrimonio documental de EMCALI.	Construcción del Sistema Integrado de Conservación.	Plan de preservación digital.	Indicadores: N/A	Secretaría General - Unidad de Gestión Documental - Todas las dependencias de EMCALI	
		Implementación Tablas de Retención Documental	Implementación TRD actualizadas en la organización documental.	Programa de Gestion Documental y Política de Gestion Documental implementados	Indicadores: Informes de gestión	Unidad de Gestión Documental - Todas las dependencias de EMCALI	
			Hacer actualizaciones del aplicativo Gestor Documental.	Tablas de retención Documental Actualizadas en el aplicativo Gestor Documental.	Actualizaciones de TRD realizadas / TRD aprobadas.	Unidad de Gestión Documental - GTI	
		Facilitar y estimular el conocimiento y uso del aplicativo Gestor Documental en toda la empresa para fortalecer el servicio al cliente	Aunar esfuerzos con GTI para restablecer el servicio del aplicativo gestor documental	Contratación para tal fin	Indicadores: Actividades contractuales cumplidas	Unidad de Gestión Documental - GTI	
	Realizar 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	Indicadores: N/A	Unidad de Gestión Documental - GTI	
			Elaboración Indice de Información Clasificada y Reservada	Indice de Información Clasificada y Reservada	Indicadores: N/A	Unidad de Gestión Documental - GTI	

PLAN DE TRABAJO INICIATIVAS ADICIONALES

Secretaria General

ESTRATEGIA: Fortalecer Mecanismos de gobernabilidad, de integridad y Cultura de la Gestión Documental	**LINEAMIENTO 1.** Fortalecimiento de la Cultura de la Gestión Documental	
	Liderar cultura "CERO PAPEL" en EMCALI y fortalecimiento gestión documental	Secretaría General

Gestión Humana y Activos

Componente	Actividades Programadas	Condiciones de Éxito	Indicador de Eficacia	Indicador de Efectividad	Responsable	Fecha máxima	Fecha limite
OTRAS INICIATIVAS	Programar mesas de trabajo para Armonizar la Gestiòn Ètica con la Estrategia Empresarial de EMCALI EICE ESP	Contar con el respaldo de la Alta y Media Gerencia	No. Mesas de armonización de la Gestiòn Ètica	Visiòn de Cultura Organizacional Ètica en el nuevo PEC Diseño del indicador institucional de medición de impacto Gestiòn Ètica	GAGHA - Planeaciòn Corporativa	Tercer cuatrimestre	dic-23
	Entrenamiento al Comitè de Ètica	Contar con el respaldo de la Alta y Media Gerencia Contar con los recursos para los procesos de entrenamiento de los Integrantes del Comitè de Ética	No. Sesiones de entrenamiento	Aplicaciòn de las metodologias aprendidas	GAGHA	Tercer cuatrimestre	dic-23
	Diseñar e implementar estrategias presenciales y digitales de sensibilizaciòn y entrenamiento en el actuar ètico	Contar con el respaldo de la Alta y Media Gerencia Contar con el personal idòneo y suficiente	No. Colaboradores impactados	Incremento del nivel de percepciòn de integridad de la poblaciòn objetivo	GAGHA - Comitè de Ética	Tercer cuatrimestre	dic-23