EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente		**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	*Revisión y Ajustes de la Política de Administración de Riesgos de Proceso y Corrupción*	Política de Administración de Riesgos Ajustada a los Procesos y Corrupción	Division de Gestión Integral - Gestion de Planeacion	De agosto a diciembre de 2021	La empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con las politicas de administracion de riesgos, aprobada mediante resolucion 0325 de 2018; durante el 2021, se realizó la evaluación de los mapas de riesgos por proceso al ultimo semestre de la vigencia 2020, el 11 de febrero de 2021 y el primer semestre de 2021, se llevó a cabo en el mes de julio de 2021; estos seguimientos se encuentran Publicado en la pagina web, http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Pol%C3%ADticas/Resoluci%C3%B3n%200325%20de%202018%20Politica%20Administraci%C3%B3n%20de%20Riesgo.pdf/detail

EMDUPAR S.A.E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	SEGUIMIENTO OCI
	1,2	*Socialización de la Política de Administración del Riesgo*	A Todos los funcionarios de la Empresa y partes Interesadas	Alta Direccion, jefes o Lideres de Procesos	Julio - diciembre de 2021	La socializacion de la politica de riesgo se llevó a cabo desde el mes de julio del presente año, a travez de la induccion y reinduccion programada en el plan de capacitaciones 2021, donde generalmente se da a conocer todos los procesos de gestion, incluyendo la politica de administracion del riesgo.
Subcomponente/proceso 2 Construccion del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	*Taller de Actualización de mapa de riesgos de corrupción.*	Capacitación	Oficina de Gestión Integral - Gestión de Planeaciòn	Julio - diciembre de 2021	A travez de la oficina de Planeacion y Gestión Integra, se realizaron las actividades y las acciones, programadas desde el mes de Julio hasta diciembre de 2021.
		Asesorar en la identificación, las fuentes , sus causas y consecuencias de los riesgos de corrupcion.	Capacitación	Control Interno de Gestión	Enero - Abril 2021 30 de abril corte al 31 de agosto corte al 31 de Diciembre	
		Analizar el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los proceso.	Mesas de Trabajo Con cada responsable de procesos			
		Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos de corrupcion.	Mesas de Trabajo Con cada responsable de procesos - Auditorias			
		Reportar seguimiento a los riesgos de corrupción.	Informes y/o Planes de Mejoramientos			

EMDUPAR S.A.E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	SEGUIMIENTO OCI
	3.1	*Socialización del Mapa de Riegos de Corrupción Actualizado.*	Formato de asistencia.	Oficina de Gestión Integral	Julio - diciembre de 2021	El mapa de riesgo de corrupcion fue actualizado con las acciones previstas para la vigencia 2021,
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3,2	*Divulgación A través de la página web.*	100% de los mapas de riesgos publicados y socializados	Gestión de Calidad - División de Gestión de TICS	Julio - diciembre de 2021	Esta actividad se realizó durante el mes de julio de 2021, las acciones realizadas con anterioridad, se encuentra publicada en la pagina web emdupar.gov.co, link http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Pol%C3%ADticas/Resoluci%C3%B3n%200325%20de%202018%20Politica%20Administraci%C3%B3n%20de%20Riesgo.pdf/detail

EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**SEGUIMIENTO OCI**
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	*Verificar la Publicación de los Seguimientos de los Mapas de Riesgo de Corrupción por cada Proceso*	Informe de Seguimiento Realizados y Publicados	Oficina de Control Interno de Gestión	Diciembre de 2021	A los mapas de riesgos por procesos, se le realizarán evaluación en la auditoria Interna, programada en el cronograma 2021, y despues de las observaciones de cada lider de proceso, se publicaran en la pagina web, link transparencias y acceso a la informacion publica.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	*Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.*	Registro de seguimiento.	Oficina de Control Interno de Gestión	Enero - diciembre de 2021	Se realizó el primer segundo seguimiento al Plan anticorrupcion, con los seis componentes que actualmente lo integran, teniendo en cuenta las acciones propuestas para la vigencia 2021 y cumpliendo con el cronograma establecido por las normas nacionales y politicas internas de EMDUPAR S.A. E.S.P.
OBSERVACION:	Seguimiento realizado con corte al mes de diciembre de 2021, de acuerdo a las noramas legales, y al cronograma establecido.					

EMDUPAR

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: EMDUPAR S.A. E.S.P.

Sector Administrativo:

Orden:

Departamento: CESAR

Año Vigencia: 2021

Municipio: Valledupar

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		Seguimiento OCI
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
1	Suspensión del Servicio Publico			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos de Suspension del servicio, actualizado y la actividad se ejerce a travez RADIAN
2	Instalación Temporal del Servicio			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos del procedimiento de instalacion del servicio, actualizado y la actividad se ejerce a travez RADIAN
3	Restablecimiento del Servicio Publico			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos del procedimiento de reestablecimiento del servicio publico, actualizado y la actividad se ejerce a travez RADIAN
4	Cambio de la factura del Servicio Publico			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos del procedimiento de facturación del servicio publico, actualizado y la actividad se ejerce a travez de la Empresa EMDUPAR y el colaborador RADIAN
5	Viabilidad y Disponibilidad del Servicios			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos del procedimiento de Viabilidad y disponibilidad del servicio, actualizado y la actividad se ejerce a travez la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.
6	Instalación, Mantenimiento o Reparación de Medidores			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta el procedimiento y la documentación para realizar la actividad de instalación, mantenimientop y reparacion de medidores, actualizado y la actividad se ejerce a travez RADIAN y la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.

EMDUPAR

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: EMDUPAR S.A. E.S.P.

Sector Administrativo:

Orden:

Departamento: CESAR

Año Vigencia: 2021

Municipio: Valledupar

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN INICIO dd/mm/aa	FECHA REALIZACIÓN FIN dd/mm/aa	Seguimiento OCI
7	Duplicado de Factura del Servicio			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos del procedimiento para duplicados de facturas, se ejerce a travez de la Empresa EMDUPAR y el colaborador RADIAN
8	Factibilidad de Servicio Publico			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos del procedimiento de factibilidad del servicio publico, actualizado.
9	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le brinda el servicio publico			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos de Cambio de la clase de uso de un inmueble, al cual se le brinda el servicio publico, actualizado y la actividad se ejerce a travez de EMDUPAR S.A. E.S.P, y RADIAN.
10	Conexión a los Servicios Públicos			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta el procedimiento y la documentación para realizar la actividad de conexión a los servicios publicos, actualizado y la actividad se ejerce a travez RADIAN.
11	Independización del Servicio Publico			Identificada	Actualizacion de la documentacion y formatos	Revision de tiempo y costos	Gestion Comercial	1/01/2021	31/12/2021	El Proceso Gestion Comercial, cuenta el procedimiento y la documentación para realizar la independización del servicio publico, actualizado.

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1
2
3
4
5

Nombre del responsable: ALVARO ARAUJO PEÑA

Número de teléfono: 3106509424

Correo electrónico: aaraujo@emdupar.go.co

Fecha aprobación del plan: 10/01/2021

OBSERVACION: Seguimiento realizado con corte al mes de diceimbre de 2021, de acuerdo a las noramas legales, y al cronograma establecido.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensibl	**1.1**	*Actualizar el Plan de Comunicaciones en lo relacionado con Información al Ciudadano.*	Plan de Comunicaciones actualizado	Gestión de Comunicaciones División de Gestión Integral – Gestión de Calidad	Julio - diciembre de 2021	Se pudo constatar que se encuentra actualizado el Plan de Comunicaciones en lo relacionado con la información al ciudadano
	1.2	Socializar y Publicar Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia socializada	Gestión de Comunicaciones	Semestral	Aunque esta procedimiento no le aplica a Emdupar S.A E.S.P, se presenta informe de gestión a la Alcaldía Municipal de Valledupar, el cual hace parte de la Rendición de cuentas que el Ente territorial rinde.
	1.3	Actualización caracterización de ciudadanos y grupos de interés y necesidades de información	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Gestión de Comunicaciones	Julio - diciembre de 2021	Se constata que a través de la Gestión Técnica se participa con información para un Informe General de la sección de comunicaciones.

EMDUPAR

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	**1.4**	Uso de medios de comunicación permanente donde se refleje información de la empresa EMDUPAR S.A.E.S.P.	Diferentes Medios de Comunicaciones Efectivos: Radio, Prensa, TV. Pag Web.	Gestión de Comunicaciones	Permanente	Emdupar S.A. E.S.P, reconoce como grupos de interés a las personas o grupos de personas que generan impactos en la organización o se ven afectadas por las diferentes decisiones, actividades, productos o servicios que brinda como empresa prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado. Se cuenta con un catastro de usuarios en permanente actualización, distribuido entre los diversos niveles socioeconómicos (estratos) y usos asociados en la prestación del servicio, de tal modo que existe la oportunidad de orientar las decisiones sobre los proyectos de inversión acorde con las necesidades identificadas.
	2.1	*Crear el espacio radial, escuchar y dar respuestas a la comunidad.*	Grabaciones de sesiones radiales.	Sección de comunicaciones	Permanente	Se constata que EMDUPAR S.A. E.S.P, hace uso de diferentes medios de comunicación como radio, prensa escrita y pagina web, para reflejar la información a cerca de la gestión que realiza de acuerdo a su plan estratégico.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente		**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones	2.2	*Boletín de comunicaciones sobre avance del Plan Estratégico Actual.*	4 boletines emitidos	Sección de comunicaciones	Semestral	A través del Plan de Medio se hace publicidad radial sobre la gestión y campaña de sensibilización y educación al usuario sobre uso del acueducto y alcantarillado. El Plan de Medios esta vigente desde el mes de abril de 2021.
	2.3	*Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.*	Registro de visitas y compromisos comunitarios	Sección de comunicaciones	Permanente	Emdupar S.A. E.S.P, a través de la oficina de comunicaciones y atención al usuario, cuenta con la agenda que consolidan los compromisos, derivados de las visita realizadas a las comunidades.
	2.4	*Crear agenda ciudadana donde se consoliden los compromisos con la comunidad.*	Registro de visitas y compromisos comunitarios.	Gestión de Comunicaciones	Cuando se Requiera	Se constata la existencia de registros y/o agenda donde se consolidan los compromisos adquiridos con la Comunidad, con los funcionarios de la Coordinación de comunicaciones y responsabilidad social de EMDUPAR S.A. E.S.P.

EMDUPAR

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente		**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	**3.1**	*Capacitar a los funcionarios en rendición de cuentas a servidores públicos y ciudadanos*	Jornadas de capacitación y campañas de sensibilización programadas	Gestión Talento Humano	Semestral	No se evidencia capacitaciones realizadas por los funcionarios, respecto al tema Rendición de Cuentas.
	3.2	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano	Personal capacitado	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral	Se constata la realización de la capacitación a los funcionarios de la división de PQRS, en temas que contribuyen a la mejora en la atención al ciudadano, programada en el Plan de Capacitación 2021, y llevado a cabo en el mes de diciembre de 2021.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	*Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.*	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno gestión	Semestral	Control Interno realizó los seguimientos semestrales a las P.Q.Rs, cumpliendo con los requerimientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.
	4.2	Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRD	Oficina de Gestión Humana	Octubre de 2021	Esta capacitación, se realizó en el mes de diciembre de 2021, cumpliendo con lo programado en el Plan de Capacitación 2021.

EMDUPAR S.A.E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 3: Rendición de cuentas						Seguimiento OCI
Subcomponente		**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	
Subcomponente 5 Relacionado con el ciudadano	**5,1**	Actualizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan a través de todos los medios de comunicación implementados en la entidad.	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Empresa	Gestión documental	Julio de 2021	Esta Actividad se realizó desde el mes de julio de 2021,
	5,2	Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEFAA	Eventos realizados	Gestión de comunicaciones	Julio a diciembre de 2021	Esta Actividad se realizó desde el mes de julio de 2021,
	5,3	Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,	Procedimiento actualizado	Seccion de comunicaciones	Mayo de 2021	Esta Actividad se llevó a cabo desde el mes de mayo de 2021,
	5,4	Presentación de Informes	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Gestión de comunicaciones	Julio y diciembre de 2021	El informe se presentó en el mes de julio y se encuentra publicado en la pagina web de la Empresa.
OBSERVACION:	Seguimiento realizado con corte al mes de diciembre de 2021, de acuerdo a las noramas legales, y al cronograma establecido.					

EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	*Difundir el Portafolio de Servicios de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.*	Registros y evidencias de socialización.	Gestión de comunicaciones	30/12/2021	A través de la pagina web, www.emdupar.gov.co; en el link transparencia y acceso a la información publica, se evidencia la existencia del portafolio de servicios de la Entidad, este se actualizara desde el mes de septiembre de 2021,
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	*Actualizar el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.*	Protocolo de atención de PQR Actualizado y socializado	División de PQR	Diciembre de 2021	Se evidencia la actualización del protocolo de atención en la oficina de P.Q.R. Además de evidenciar la existencia de el punto de atención al usuario al interior de EMDUPAR S.A. E.S.P
	2.2	*Actualizar el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.*	Protocolo de atención de PQR Actualizado y socializado	División de PQR	Diciembre de 2021	La Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con un espacio locativo amplio, donde se puede constatar la accesibilidad y los instrumentos y/o elementos para las personas con discapacidad.
	2.3	*Definir la política de Protección de datos personales.*	Política de Protección de datos personales diseñado y socializado	División de sistemas de información	Mayo de 2021	Se evidencia la publicación de la política protección de datos a través del link, http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/carta-de-trato-digno

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	*Difundir el Portafolio de Servicios de la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P.*	Registros y evidencias de socialización.	Gestión de comunicaciones	30/12/2021	A través de la pagina web, www.emdupar.gov.co; en el link transparencia y acceso a la información publica, se evidencia la existencia del portafolio de servicios de la Entidad, este se actualizara desde el mes de septiembre de 2021,
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	*Actualizar el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.*	Protocolo de atención de PQR Actualizado y socializado	División de PQR	Diciembre de 2021	Se evidencia la actualización del protocolo de atención en la oficina de P.Q.R. Además de evidenciar la existencia de el punto de atención al usuario al interior de EMDUPAR S.A. E.S.P
	2.2	*Actualizar el protocolo y los lineamientos generales en peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.*	Protocolo de atención de PQR Actualizado y socializado	División de PQR	Diciembre de 2021	La Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, cuenta con un espacio locativo amplio, donde se puede constatar la accesibilidad y los instrumentos y/o elementos para las personas con discapacidad.
	2.3	*Definir la política de Protección de datos personales.*	Política de Protección de datos personales diseñado y socializado	División de sistemas de información	Mayo de 2021	Se evidencia la publicación de la política protección de datos a través del link, http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/carta-de-trato-digno

EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento OCI
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	**2.4**	*Actualizar la política de atención a Enfoque diferencial*	Política de Atención a Enfoque Diferencial diseñado y socializado	División de atención al usuario	Mayo de 2021	Se encuentra definida y publicada a política de atención a Enfoque diferencial, link http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/protocolo-de-atencion/Protocolo/PR-GC-28%20PROTOCOLO%20DE%20ATENCI%C3%93N%20DIFERENCIAL%202018.pdf/detail
	2.5	*Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario.*	carta de trato digno al usuario. diseñado y socializado	División de atención al usuario	Diciembre de 2021	En la pagina web www.emdupar.gov.co, se evidencia la publicación actualizada del trato digno, donde se da a conocer los derechos y deberes de los usuarios con los servicios que presta EMDUPAR S.A. E.SP, http://www.emdupar.gov.co/index.php/home-2/carta-de-trato-digno
	2.6	*Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos.*	Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos publicado	Gestión de comunicaciones	Diciembre de 2021	Esta actividad se realizó en el mes de Julio de 2021, y se constata la socialización y publicación al cierre de la vigencia 2021.

EMDUPAR S.A.E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 3 Talento humano	**3.1**	*Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la empresa.*	Registro de capacitación y socialización.	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral	Desde el mes de julio de 2021, se realizaron las capacitaciones y socializaciones de acuerdo a lo establecido en el plan de capacitación 2021.
	3.2	*Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas que contribuyan a mejorar la atención y servicio al ciudadano*	Personal capacitado	Oficina de Gestión de talento humano	Semestral	Se realizaron las capacitaciones y socializaciones de acuerdo a lo establecido en el Plan de Capacitación 2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	**4.1**	*Efectuar seguimiento a las PQRS y a los derechos de petición.*	Relación PQRS interpuestas.	Oficina de Control Interno gestión	Semestral	Se evidencia el seguimiento a las P.Q.R, por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión en periodos semestrales, http://www.emdupar.gov.co/images/INFORME_PQR.pdf
	4.2	*Realizar una capacitación sobre la ley 1755 de 2015*	Capacitación normatividad vigente aplicable en materia de atención de PQRD	Oficina de Gestión Humana	Octubre de 2021	Estas capacitaciones y socializaciones se realizaron en el mes de diciembre de 2021, de acuerdo a lo programado en el plan de capacitación 2021.

EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
Subcomponente 5 Relacionado con el ciudadano	**5.1**	*Actualizar difusión y divulgación de los trámites y servicios que se adelantan a través de todos los medios de comunicación implementados en la entidad.*	Promoción por los medios de comunicación disponibles en la Empresa	Gestión documental	Diciembre de 2021	Se evidencia la difusión y divulgación de todos los tramites y servicios que realiza la Empresa EMDUPAR S.A. E.S.P, a través de los medios de comunicación actualmente contratados. Así mismo en el mes de julio de 2021, se llevó a cabo la actualización.
	5.2	*Eventos de capacitación e intercambio de saberes (seminarios, cursos, talleres, encuentros, concursos, etc.) realizados de acuerdo al PUEFAA*	Eventos realizados	Gestión de comunicaciones	Julio a diciembre de 2021	Se realizaron capacitaciones SOBRE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA, a aproximadamente 300 miembros del ejercito del batallón BASPC 10, en convenio con el SENA. De igual manera se capacitaron a estudiantes de la institución Educativa CASIMIRO RAUL MAESTRES a 187 Estudiantes y a 50 miembros de las comunidades Vallenatos.
	5.3	*Actualizar la metodología utilizada para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa,*	Procedimiento actualizado	Seccion de comunicaciones	Diciembre de 2021	Se evidencia la aplicación de las encuesta de satisfacción en la sala de atención a los usuarios de la Entidad.

EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**	**Seguimiento OCI**
	5.4	*Presentación de Informes*	Informes emitidos y publicados sobre satisfacción del usuario	Gestión de comunicaciones	Julio y diciembre de 2021	Esta actividad se está realizando para presentar el informe de gestión a la Gerencia, con el fin de analizar los indicadores para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales de la vigencia 2021,
OBSERVACIONES	Seguimiento realizado con corte al mes de diciembre de 2021, de acuerdo a las noramas legales, y al cronograma establecido					

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Version: 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	*a) Publicar y actualizar la información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado (Art.9 Ley 1712 de 2014)*	Información actualizada en cada cambio o periodicidad establecida y publicada en el portal web corporativo	Gestion de Humana	Permamente	http://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia
	1.2	*b) Dar a conocer el presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes del gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011*	Informes presupuestales	Gestion Administrativa y Financiera	Trimestral	http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/info-financiera/Info.Financiera/Presupuesto/detail
	1.3	*c) Contar con Un directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado.*	Directorios de contacto de funcionarios y contratistas actualizado	Gestion Humana	Permamente	http://www.emdupar.gov.co/index.php/documentos-publicos/2012-10-19-02-44-15
	1.4	*d) Actualizar las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño*	Normograma actualizado en cada cambio o emisión de normatividad	Gestión Jurídica	Trimestral	http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/planes-y-programas
	1.5	*e) Tener el respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011.*	Plan Anual de Adquisiciones	División de contratación de bienes y servicios	Trimestral	http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/planes-y-programas/Planeacion/Plan%20de%20Compras/detail
	1.6	*f) Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento (Ley 1712 de 2014. Artículo 11.): D*	Relación de tramites y servicios - normas-formularios y protocolos de atención, costos	Gestion Documental	Trimestral	http://www.emdupar.gov.co/images/Tramites_Actuales.pdf
	1.7	*g) Dar a conocer el contenido de toda decisión Y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas.*	Acto administrativo elaborado, aprobado y publicado	Gestion Documental	Permamente	http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Programas/detail
	1.8	*h)Dar a conocer los informes de gestión, evaluación y auditoría.*	Informes de gestión, evaluación y auditoria	Oficina de gestión de control interno	Cuatrimestral	http://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia
	1.9	*i) Contar con el mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.*	Mecanismos de presentación directa de PQRD e informes	Division de PQR	permanente	http://www.emdupar.gov.co/images/INFORME_PQR.pdf

EMDUPAR

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	*Crear el registro o inventario de activos de información.*	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021	Se evidencia fisica y sistematicamente los inventarios de activo de EMDUPAR S.A. E.S.P. Esta informacion se actualizó desde el mes de junio de 2021,
	3.2	*Esquema de publicación de información.*	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/ESQUEMA_DE_PUBLICACION_DE_INFORMACION.pdf
	3.3	*Índice de información clasificada y reservada.*	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/INDICE_INFORMACION_CLASIFICADA_Y_RESERVADA.pdf
	3.3	*Publicar y aprobar el programa de Gestión documental*	Acto administrativo.	Gestion documental	junio de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/PROGRAMA_GESTION_DOCUMENTAL.pdf
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	*Diagnóstico de accesibilidad a los espacios fisicos de la empresa para personas en condiciones de discapacidad (Ley 1346 de 2009).*	Documento diagnóstico.	Gestion documental	Septiembre de 2021	Existe el diagnostico para establecer el espacio fisico de accesibilidad para personas con discapacidad
	4.2	*Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de la página web*	Página web actualizada	División de sistemas de información	Permanente	www.emdupar.gov.co, pagina actualizada
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	*Generar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: número de solicitudes recibidas; de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; El tiempo de respuesta a cada solicitud; El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información*	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión documental	Diciembre de 2021	Estos informes se presentarón en el segundo semestre de la vigencia 2021, http://www.emdupar.gov.co/images/INFORME_PQR.pdf
	5.2	*Seguimiento a la gestión de la información*	Informe de cumplimiento a la gestión.	Gestion documental	Diciembre de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/TABLAS_RETENCION_DOCUMENTAL.pdf
OBSERVACION:	Seguimiento realizado con corte al mes de diciembre de 2021, de acuerdo a las noramas legales, y al cronograma establecido.					

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO OCI
	1.10	*j) Tener un mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de instrumentos de planificación*	% Implementación Mecanismos de Participación	Oficina de Comunicación	Permamente	http://www.emdupar.gov.co/index.php/la-entidad/sistema-integrado-de-gestion/Planeacion/Indicadores%20de%20Gesti%C3%B3n/INFORME%20DE%20GESTION%20A%20DICIEMBRE%202012.pdf/detail
	1.11	*Divulgar datos abiertos según Ley 1712 de 2014. Artículo 11.*	Datos abiertos publicados	Oficina de Comunicación	Diciembre de 2021	Emdupar S.A. E.S.P, cuenta con el esquema estructural de datos abierto, implemntado en agosto de 2019, https://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia/2-uncategorised/1586-datos-abiertos
	1.12	*Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 aplicando la matriz de autodiagnóstico desarrollada por la Procuraduría General de la Nación y que tiene a disposición de los sujetos obligados. En el link: http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page*	78% de cumplimiento de publicación	Oficina de gestión de control interno	Semestral	Se evidencia fisicamente la matriz de diagnostico realizada por un evaluador independiente externo.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2.1**	*Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública*	Informe de revisión a estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Gestión Documental	Permanente	Se publico el seguimiento a la gestion documental, en la pagina web de Emdupar S.A. http://www.emdupar.gov.co/images/INFORME_DE_SEGUIMIENTO_GESTION_DOCUMENTAL_2020.pdf
	2.2	*Actualizar el acto administrativo por el cual se fijan las cuantías a cobrar por tarifas de costos y gastos por la venta de bienes y servicios para la vigencia 2018 de Emdupar, donde se determina el costo para la reproducción de la información solicitada por la ciudadanía*	Acto administrativo actualizado	Gestión Documental	junio de 2021	La actualización se realizó desde el mes de junio de 2021, http://www.emdupar.gov.co/index.php/transparencia/2-uncategorised/1586-datos-abiertos

EMDUPAR

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	SEGUIMIENTO OCI
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	*Crear el registro o inventario de activos de información.*	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021	Se evidencia fisica y sistematicamente los inventarios de activo de EMDUPAR S.A. E.S.P. Esta informacion se actualizó desde el mes de junio de 2021,
	3.2	*Esquema de publicación de información.*	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/ESQUEMA_DE_PUBLICACION_DE_INFORMACION.pdf
	3.3	*Índice de información clasificada y reservada.*	Acto administrativo.	Gestión documental	junio de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/INDICE_INFORMACION_CLASIFICADA_Y_RESERVADA.pdf
	3.3	*Publicar y aprobar el programa de Gestión documental*	Acto administrativo.	Gestion documental	junio de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/PROGRAMA_GESTION_DOCUMENTAL.pdf
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	*Diagnóstico de accesibilidad a los espacios físicos de la empresa para personas en condiciones de discapacidad (Ley 1346 de 2009).*	Documento diagnóstico.	Gestion documental	Septiembre de 2021	Existe el diagnostico para establecer el espacio fisico de accesibilidad para personas con discapacidad
	4.2	*Fortalecer la accesibilidad y usabilidad de la página web*	Página web actualizada	División de sistemas de información	Permanente	www.emdupar.gov.co, pagina actualizada
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	*Generar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: número de solicitudes recibidas; de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; El tiempo de respuesta a cada solicitud; El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información*	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión documental	Diciembre de 2021	Estos informes se presentarón en el segundo semestre de la vigencia 2021, http://www.emdupar.gov.co/images/INFORME_PQR.pdf
	5.2	*Seguimiento a la gestión de la información*	Informe de cumplimiento a la gestión.	Gestion documental	Diciembre de 2021	http://www.emdupar.gov.co/images/TABLAS_RETENCION_DOCUMENTAL.pdf
OBSERVACION:	Seguimiento realizado con corte al mes de diciembre de 2021, de acuerdo a las noramas legales, y al cronograma establecido.					

EMDUPAR S.A.E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de Programas	Seguimiento OCI
	1.1	*Diseño e implementación del programa de reinducción con el fin de buscar apropiación con los nuevos retos de la entidad*	*Aprobación Programa de Reinducción*	*No. De Evaluaciones aprobadas/Total de Evaluaciones presentadas*	*Gestion de Humana*	*De enero a Diciembre de 2021 acuerdo al cronograma de trabajo*	*En la Vigencia 2021, Se llevarón a cabo las inducciones y reinducciones, teniendo en cuenta la contratación de nuevos funcionarios, de acuerdo a la actual estructura organizacional y a los lineamientos del manual especifico de funciones.*
	1.2	*Diseño e implementación del programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades que amerite los proceso con los nuevos retos de la empresa*	*Aprobación Programa deCapacitacion*	*No. de capacitaciones registradas/ Valor presupuestado*	*Gestion de Humana*	*De enero a Diciembre de 2021, de acuerdo al cronograma de trabajo*	*Se constató el desarrollo del plan de capacitaciones 2021, con las actividades programadas y realizadas por la oficina de Gestión Humana y Bienestar social cumpliendo con el cronograma establecido para la vigencia 2021.*

EMDUPAR S.A.E.S.P.
Empresa de Servicios Publicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de Programas	Seguimiento OCI
Iniciativas Adicionales	**1.3**	*Recepción controlada de Insumo Quimicos, Según pedido previo y remision del provedor en cuanto a cantidad y calidad del producto*	*Plantas Con Abastecimiento de insumos quimicos suficientes para su operación normal y la garantia de calidad del agua para consumo*	*Total insumo quimicos presupuestado/total insumo quimico consumidos*	*Gestion Tecnica Operativa (Planta de Producción)*	*De enero a Diciembre de 2021, según necesidad de abastecimiento en las plantas de tratamiento*	*A través del seguimiento realizado al almacen, se recomendó a la división de bienes y suministro, el control del inventario de los insumos químicos en la Planta de Tratamiento PTAR*
	1.4	*Uso controlado de insumos químicos empleados en el tratamiento del agua*	*Garantía de calidad del agua para consumo*	*1. insumos químicos (g/m3 producidos) 2. Costos de insumos ($) 3. Consumo Poli cloruro (Kg) 4. Consumo cloro (Kg) 5. IRCA en Plantas.*	*Gestion Tecnica Operativa (Planta de Producción)*	*De enero a Diciembre de 2021, según reporte de indicadores dentro de los primeros 10 dias de cada mes*	*En la Auditoria Interna 2021, en la división de bienes y suministro, se revisó el manejo del inventario de los insumos químicos en la Planta de Tratamiento PTA, y se verificó que la division de bienes y suministro lleva el control de las entradas y salidas de dichos inventarios.*

EMDUPAR S.A. E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos de Valledupar

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES Se refiere a las iniciativas particulares de la empresa que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha de Programas	Seguimiento OCI
	1.5	*Garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.*	*Se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP- (www. contratos.gov.co) y en la página web de la empresa*	*No. De Contratos celebrados/No. deContratos programados en el Plan de adquisiciones*	*Gestión de Contratación*	*De enero a dicienbre de 2021*	*Teniendo en cuenta la auditoria realizada por la Contraloría Municipal de Valledupar y la Auditoria Interna, se realizó el cargue de la información contractual a la SECOP, cumpliendo con lo establecido en la norma. Así mismo se llevó a cabo el seguimiento correspondiente en la vigencia 2021.*
OBSERVACIONES	Seguimiento realizado con corte al mes de diciembre de 2021, de acuerdo de acuerdo a las noramas legales, y al cronograma establecido.						