

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS "PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO"

GE-FR 11

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A E.S.P.

AÑO: 2014

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA	RIESGO	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	VALORACION DEL RIESGO ACTUAL
		AGOSTO 30		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Retraso en la llegada de los PQR al punto de atención principal (EMAB)	Acción correctiva con punto de control y cambio de responsable	Subgerencia comercial	Mitigo
	Bajo nivel participativo en la Pág. Web	En proceso de Designación de responsable, según el diseño aprobado para su programación y actualización permanente de la página web de la Entidad	Subgerente Comercial	Correctivo
	Deficiente sustento técnico en la elaboración de informes de interventoría	No se han logrado avances representativos	Dirección Jurídica y supervisores	Correctivo
	Sobrecarga de funciones	En fase final de ajustes para presentar a Junta directiva e inicio de implementación al estudio realizado por el ente educativa reconocida	Subgerente Administrativa y Financiera	Correctivo

	Baja efectividad del software que maneja la empresa	En ajustes para realizar la última fase	Subgerente Administrativa y Financiera	Correctivo
	Posible daño y pérdida de documentos	Se han asignado sitios pero no cuenta con adecuación y espacio requerido para cumplir con su objeto	Subgerencia Activa y Financiera	Correctivo
	Posible parcialidad al aforar un usuario para cuantificar la tarifa	Se viene realizando con más personal capacitado y su respectiva supervisión y seguimiento	Subgerente Administrativa y Financiera	Preventivo
	Posible parcialidad en el proceso de descuentos	En implementación de controles periódicos y su respectivo seguimiento por el personal competente	Subgerente Comercial	Preventivo
	Posible cobro por la recolección de residuos sólidos de manera informal	Se realiza verificación del servicio del personal asignado con los usuarios	Subgerente Técnico Operativo	Preventivo
	Posible pérdida de repuestos lubricante y combustible	Se vienen aplicando los respectivos controles y procedimientos al respecto	Subgerente Técnico Operativo	Preventivo
	Desconocimiento de la funcionalidad de los procesos por parte de los responsables	Se realiza plan de mejoramiento por procesos resultado de las auditorias, con verificaciones y seguimientos periódicos a los dueños de proceso	Control Interno	Correctivo

	Bajo compromiso para formular denuncias por parte del personal de la empresa	Se viene realizando los respectivos procesos disciplinarios por “presuntas” irregularidades para el respectivo fallo	Subgerencia Administrativa y Financiera	Preventivo
ANTITRAMITES	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	Observaciones
	Identificación de los sistemas de información que soportan la información de la EMAB S.A E.S.P	Se encuentra debidamente identificado	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Identificación y racionalización de tramites	fase de actualización en cumplimiento del decreto de actualización del MECI-2014	Dirección y Planeación – Cordinador de calidad	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Establecer la ventanilla única para la recepción de correspondencia	Se viene realizando ajustes en la fase documental para mejorar identificación de la correspondencia en el sistema	Subgerencia Adiva y financiera - Cordinador de Calidad	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Establecer los procesos y procedimientos que se puedan ejecutar en línea	En proceso de ejecución por nuevo diseño e imagen corporativa	Subgerencia comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Publicar los procesos y procedimientos que soportan los trámites y servicios que presta la empresa.	Se verifico la respectiva publicación	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo

	Dar aplicación a las disposiciones generales del Sistema Único de Información de Tramites (SUIT)	En proceso de revisión y ejecución para la actualización de los trámites y servicios que cuenta la Entidad	Dirección de Planeación	Aplicación de Mejoramiento continuo
RENDICION DE CUENTAS	Caracterización de la población de usuarios/clientes y o grupos de interés	Se encuentran clasificados y proceso de revisión y actualización en conformidad con los requerimientos normativos	Dirección de Planeación	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Realizar el cronograma de actividades anual para la rendición de cuentas	Se encuentra en la primera fase de ejecución para su debido cumplimiento	Dirección de Planeación	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Establecer las memorias que soportan los eventos de rendición de cuentas	Se ha cumplido a cabalidad con los respectivos soportes físicos, comunicación informática y memorias	Dirección de Planeación	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Mantener en la pagina WEB de la entidad, información actualizada de la gestión administrativa y operativa de la empresa, con el fin de facilitar el control social y la evaluación de la gestión de la empresa	Se realizó el proceso de diseño, con su respectiva socialización, en proceso de contratar un personal para cumplir las funciones de programación	Dirección de Planeación	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Publicar el informe de gestión anual	Se viene cumpliendo a cabalidad dentro del marco legal de la Entidad	Dirección de Planeación	Aplicación de Mejoramiento continuo

	Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad	En proceso	Dirección de Planeación	Aplicación de Mejoramiento continuo
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO ATENCION DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PQRS	Definir los procedimientos internos que soportan la entrega de tramites y servicios al ciudadano	Se fase de revisión ejecución en cumplimiento del decreto de actualización del MECI-2014	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Hacer seguimiento al proceso de peticiones, quejas y reclamos Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los tramites y servicios que presta la entidad	Se realiza por el responsable del proceso y demás competentes	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Instituir el buzón de sugerencias	En proceso	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Capacitar a los empleados que participan en los procedimientos de atención al cliente.	En proceso	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo
	Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.	En difusión a las partes interesadas	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo

	Facilitar y permitir a los usuarios y veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.	Se ha cumplido según los respectivos requerimientos	Subgerencia Comercial	Aplicación de Mejoramiento continuo
--	--	---	-----------------------	-------------------------------------

LEO MARINA BUSTOS ANTOLINEZ

Jefe Control Interno