



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION

Código: PL-FR-05
 Versión:01
 Página 1 de 3

Proceso: Apoyo

Subproceso: Administrativo y de control

seguimiento : Septiembre 1 a Diciembre 30 de 2017

Responsable: Oficina de Control Interno

ENTIDAD: EMAB S.A. E.S.P

AÑO: 2017

COMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLES	ANOTACIONES
		DICIEMBRE 30		
1. MAPA DE RIESTOS DE CORRUPCION	Cumplimiento a lo recopilado en el formato GE-FR05	Se realizaron los ajustes y/o modificaciones de los responsables a la estrategia de cada componente	Subgerente comercial, subgerente Técnico Operativo, Jefe de Disposición final, Director Jurídico, profesional de Sistemas, Subgerente Administrativa y Financiera	Se cuenta con soporte Acta de reunión
		RACIONALIZACION DE TRAMITES		
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Socializar la política anti trámites, la Guía de Racionalización y los formatos establecidos por el DAFF.	Se realiza mediante diferentes canales de comunicación (Página web, redes sociales) entre otras.	Dirección de Planeación, Subgerente Comercial	Se visualiza a través de la página WEB de la Entidad
	Continuar con la racionalización de los trámites y procedimientos administrativos en cada una de las áreas de la Entidad, a través de: Priorización de los trámites simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.	Se actualizo el procedimiento de afiliación y el formato por el proceso de CALIDAD.	Subgerencia Comercial	
	Continuar la actualización el Sistema único de información de trámites SUIT- Departamento Administrativo de la Función Pública.	Se envió carta de presentación de la persona asignada por la Alta gerencia recibió aceptación y próxima capacitación. Se cuenta las recomendaciones del DAFF, se apoya esta gestión con la dirección de planeación.	Subgerencia Comercial	
	Actualizar y divulgar el portafolio de servicios de la entidad.	Mediante Página web y nuevos medios por redes sociales hacia la comunidad.	Gerencia	

ESTRATEGIA DE INFORMACION

Contar con la información de la EMAB S.A. E.S.P., disponible para la comunidad, a través de la página WEB de la Entidad.

Medición de las encuestas de percepción y satisfacción del servicio, permite conocer la oportunidad, eficacia y eficiencia e impacto de la prestación del servicio

Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la EMAB S.A. E.S.P., vigencia 2017.

Se actualizo la Página web y se verifica constantemente por la Alta dirección y demás personal asignado a cumplir esta función

Gerencia

Se visualiza a través de la pagina WEB de la Entidad

Se proyectó y se avalió el nuevo modelo de encuesta de satisfacción al cliente como nuevo instrumento y nuevos componentes.

Subgerencia Comercial

Se presenta soporte por la responsable del proceso auditado.

Se realizo la debida divulgación y se encuentra subido en la pagina WEB de la Entidad

Gerencia

Se visualiza a través de la pagina WEB de la Entidad

ESTRATEGIA DIALOGO Y CONTROL SOCIAL

Dar a conocer a conocer de forma periódica, la gestión de la entidad a la ciudadanía, a través de información pública presentada en el componente VÍ de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Permitir al ciudadano acceder a nuestras distintas redes sociales, página web y otros medios de comunicación para tener una comunicación de doble vía.

Divulgación permanente en las cuentas institucionales redes sociales y en la página web.

Campañas institucionales, atención a medios de comunicación.

Coordinación interinstitucional para la elaboración y presentación del informe de rendición de cuentas del Plan de desarrollo, atención de las preguntas, comentarios y observaciones de la ciudadanía sobre el proceso de rendición de cuentas con competencias en el sector del servicio.

Se implementó acceso personal con la comunidad mediante reuniones comunitarias del cual se asignó un día a la semana para esta labor en cada

Gerencia

Todos los procesos de la Entidad

Se implementó acceso por FACEBOOK, y se creó un CHAT a la comunidad las 24 horas del día del cual se tramita a la oficina competente.

Se realiza actualización diaria de boletines externos y de Página web.

Gerencia

Se inició trabajo social permanente mediante CHAT creado para periodistas

Se evidencian y se divulgan los informes y requerimientos en los respectivos medios y se responde las solicitudes y/o inquietudes por profesional asignado con perfil idóneo y con la política que se realice de manera inmediata.

ESTRATEGIA DE INCENTIVOS Y SANCIONES

Llevar a cabo una actividad semestral orientada a fortalecer la cultura de autocontrol en la gestión de los procesos de la entidad.

Se realiza periódicamente por la U.C.I., MEDIANTE Carteles, mensajes y/o comunicaciones internas a todo el personal de la EMAB S.A. E.S.P.

Gerencia

Control Interno

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE ATENCION A LA CIUDADANIA

Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas sobre las peticiones, Quejas y reclamos

Procedimiento actualizado por proceso de CALIDAD,

Dirección de PQR

3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

<p>4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Realizar medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la prestación de los servicios, por medio del canal de atención presencial.</p> <p>Realizar seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas por los diferentes procedimientos a los trámites interpuestos por los usuarios.</p> <p>Fortalecimiento y cualificación del servicio de atención al ciudadano.</p>	<p>Mediante encuestas de satisfacción al cliente, las cuales se tabulan y se socializan con la Gerencia para la toma de decisiones y se mantiene un link abierto en la Página de OPINIÓN"</p> <p>Se evidencia en la comunicación y oficios direccionados por el competente en el debido proceso.</p> <p>Se inicia proceso de certificación en COMPETENCIAS LABORALES, a todo el personal de la Entidad. (Administrativo y operativo) por la Entidad reconocida "SENA".</p>	<p>Subgerencia Comercial</p> <p>Dirección de PQR</p> <p>Recurso Humano</p>	<p>Comunicaciones y escritos</p>
<p>5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</p>	<p>IMPLEMENTACION DE LA LEY 1712 DE 2014</p> <p>Divulgación de la información de la entidad: Mantener actualizado la información relacionada con la estructura de la EMAB.</p> <p>Informar con calidad y oportunidad la información en la página WEB de la entidad.</p> <p>Directorio de funcionarios</p> <p>Normas generales y reglamentarias de la EMAB</p> <p>Información Financiera</p> <p>Programas planes y proyectos.</p> <p>Control y rendición de cuentas</p> <p>Atención al ciudadano.</p> <p>Trámites y servicios de la entidad</p> <p>Rutas y horarios del servicio.</p> <p>Líneas de atención al ciudadano.</p>	<p>Mediante diferentes medios de comunicación e información.</p> <p>En proceso de revisión constante por oficina y delegada de Prensa y comunicaciones.</p> <p>En proceso de actualización de Normograma por proceso de CALIDAD.</p>	<p>Dependencias de acuerdo a la información a divulgar</p>	
<p>6. GESTION ETICA</p>	<p>FORTEALECIMIENTO ETICO</p> <p>Diseño y formulación Plan de Acción de ETICA para la vigencia 2017.</p> <p>Socialización del código ética de la EMAB</p> <p>Reconocimiento y estímulos de comportamientos éticos de los empleados de la EMAB</p> <p>NOMBRE: LEO MARINA BUSTOS ANTOLINEZ</p> <p>CARGO: Jefe control Interno</p> <p>FIRMA:</p>	<p>No se ha adelantado el respectivo Plan.</p> <p>No se ha gestionado acción al respecto por los competentes.</p> <p>Por implementar con los respectivos competentes.</p>	<p>Comité de Etica</p> <p>Comité de Etica</p> <p>Comité de Etica</p>	
<p>SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA</p>				