

Proceso: Apoyo

Subproceso: Administrativo y de control

Responsable: Oficina de Control Interno

seguimiento : ENERO 1 AL 30 DE ABRIL DE 2018

ENTIDAD: EMAB S.A. E.S.P		AÑO: 2018		
COMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLES	ANOTACIONES
		ABRIL 30		
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Cumplimiento a lo recopilado en el formato LP-FR-03		Subgerente comercial, subgerente Técnico Operativo, Jefe de Disposición final, Director Jurídico, profesional de Sistemas, Subgerente Administrativa y Financiera	Nuevas en primera fase de Análisis y para la respectiva consolidación del Plan
	Acceso de forma eficaz, eficiente y oportuna de los requerimientos de los usuarios. (Correo Electrónico, ventanilla amb o medio fisico)	Se vienen cumpliendo como se tiene establecido en el SIG	Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se encuentra con nueva estructura organizacional, suficiente apoyo de personal idoneo para esta función
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Procesos y procedimientos internos eficaces y eficientes haciendo uso de las TICS (Correo electronico, ventanilla, amb.)	Se cuenta con el Manual técnico por proceso	Subgerencia Comercial	En esta vigencia no se ha adelantado gestión al respecto
	Consultar en página WEB de los servicios que presta la EMAB S.A E.S.P. (Correo Electronico, ventanilla amb),	Se realiza seguimiento por la responsable de comunicaciones sobre historico de visitas a la misma	Subgerencia Comercial	Se cuenta con un responsable para esta función
	Realizar la divulgación y publicación del código de etica institucional, del Plan de Acción 2018, del Plan General de Auditorias y del Plan Anticorrupción 2018.	Se realizó la debida socialización y sensibilizacion a cada responsable y/ dueño de proceso	Lideres de procesos Comunicaciones	Se cuenta con Acta de comité No. 001 de fecha Enero 30 de 2018
	Brindar asesoria a los usuarios de la EMAB S.A. E.S.P.		Lideres de procesos Comunicaciones	
3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar campañas para promover el uso de canales etronicos en el tramite de PQRS	Nuevo aplicativo en el portal para tramites de (Vinculación, desvinculación y desestimientos y traslados)	Directora PQR y servicio al cliente, comunicaciones, sistemas	Se realiza mediante la linea limpia de la Entidad y vía telefónica a usuarios

	Se realizarán encuestas para analizar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la EMAB S.A. E.S.P.	Se realiza de manera periodica, última muestra de aplicación de encuesta a Abril 30 de 2018	Subgerencia comercial, Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se cuenta con el análisis y soporte al respecto
4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	Generar espacios de encuentro entre la EMAB S.A. E.S.P y los usuarios	Se realiza con Presidente de junta y Ediles por comuna, se inicia cronograma para definir periodicidad de encuentros	Subgerencia comercial, Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se recomienda y requiere que la Sub. Comercial vincule a próximos eventos y encuentros la oficina de P.Q.R., como fortalecimiento
	Linea limpia y buzón de subgerencia			
	Realizar capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal de la EMAB S.A. E.S.P. en el servicio al ciudadano.	Se carece de este mecanismo	Talento humano	No se ha avanzado en este mecanismo por el competente
	Publicar y divulgar la normatividad de tramites y servicios	Se realiza por los responsables en los diferentes medios establecidos para este fin	Lideres de procesos Comunicaciones	Mediante la Pagina web y otros medios de comunicación del medio
	Apoyar y orientar a los usuarios en general en temas relacionados con recepción de PQRS (encuestas de satisfacción).	Se viene realizando las encuestas por la Subgerencia comercial	Subgerencia comercial, Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se debe vincular en este tema a la Dirección de P.Q.R.
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Cumplimiento así mismo seguimiento de la estrategia GEL (Gobierno en Línea) (lineamiento de la ley 1712 de 2014	Se realiza por la nueva opción de VINCULATE desde la Página web,	Lideres de procesos Comunicaciones	
	Seguimiento al cargue de la información dando cumplimiento a la ley de transparencia	Se cumple teniendo en cuenta el marco legal de la EMAB S.A E.S.P.	Lideres de procesos Comunicaciones	Con apoyo y seguimiento de la Oficina de Control Interno de Gestión
	Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos del trámite de requerimientos de los usuarios.	Se realiza los trámites de manera agil y eficaz cumpliendo la política de reducir en tiempo medio (Página web y redes sociales)	Lideres de procesos	Se da cumplimiento a ley Antitrámites y cero papel según disposición de la
	Divulgación en página WEB información normatividad de la EMAB S.A. E.S.P.	Se emiten los informes por cada dueño de proceso siguiendo las disposiciones de la Ley 1474 (Anticorrupción)	Lideres de procesos Comunicaciones	Se realiza seguimiento periodico por la Oficina de control interno de la Entidad
	Estrategias para permitir la accesibilidad a los usuarios en situación de discapacidad	Nueva sede administrativa en el centro de la ciudad y cerca a la sede de la Administración municipal con sus adecuaciones al respecto	Lideres de procesos Comunicaciones	Se cuenta con un mayor flujo de visitas a la nueva sede por parte de los Usuarios
	Realizar seguimiento de solicitudes por parte de los usuarios de la EMAB S.A. E.S.P.	Se realiza por consolidado desde la oficina de P.Q.R.	Lideres de procesos Comunicaciones	Se recomienda realizar controles y revisiones periodicas por la Sub. Comercial

6. GESTION ETICA	Diseño y formulación Plan de Acción de la Vigencia	Se realizo la respectiva divulgación a los competentes	Subgerencia Administrativa y Finaciera, Recurso Humano	Se realiza el respectivo seguimiento por Planeación y OCI
	Socialización del Código de ética de la Entidad	En la nueva estructura de Ley, se inicia primera fase de la adopción del Codigó de integridad	Subgerencia Administrativa y Finaciera, Recurso Humano	Se realizará actualización con las nuevas directrices del nuevo modelo (mipg)
	Reconocimiento y estímulo de comportamientos éticos de los empleados de la EMAB S.A. E.S.P.	No se ha avanzado por los responsables	Subgerencia Administrativa y Finaciera, Recurso Humano	No se han definido por los competentes
	Generar una propuesta de revisión sobre la pertenencia de la actualización del código de etica Resolución 263 de 2014.	Se da alineamientos al nuevo marco legal según Decreto 1499 de 2017	Subgerencia Administrativa y Finaciera, Recurso Humano	Actualización según

SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	NOMBRE: LEO MARINA BUSTOS ANTOLINEZ
	CARGO: Jefe control Interno
	FIRMA: 