



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 : MAYO 1 AL 30 DE AGOSTO DE 2018

Responsable: Oficina de Control Interno

ENTIDAD: EMAB S.A. E.S.P		AÑO: 2018		
COMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS AGOSTO 30	RESPONSABLES	ANOTACIONES
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	Cumplimiento a lo recopilado en el formato LP-FR-03	Se encuentra en proceso de socialización de las nuevas disposiciones legales de Matriz de riesgo y de traslado de sede administrativa	Gerencia, Dirección de planeación Secretario general y Dueños de proceso	Se recomienda por la OCI de la Entidad tener en cuenta el nuevo marco normativo y se envía la nueva Matriz de riesgo emanada del Daifp
	Acceso de forma eficaz, eficiente y oportuna de los requerimientos de los usuarios. (Correo Electrónico, ventanilla amb o medio físico)	Se realiza de forma oportuna por la dueña del proceso y su grupo de apoyo en línea y a tiempo real	Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se requiere unificar con los procesos adyacentes para en fase final de información a usuarios se realice de igual manera a la
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Procesos y procedimientos internos eficaces y eficientes haciendo uso de las TICS (Correo electrónico, ventanilla, amb.)	Se actualizo manuales de procedimiento, evaluación y análisis del Hosting proveedor actual y manejo de correo corporativo para una solución mas robusta	Dirección administrativa y financiera Sistemas	Se realiza seguimiento de cumplimiento, se requiere Acta de aprobación
	Consultar en página WEB de los servicios que presta la EMAB S.A. E.S.P. (Correo Electronico, ventanilla amb),	se presentan inconvenientes constantes en la página web por capacidad en proceso de revisión y análisis	Subgerencia Comercial	Se nombro nueva responsable como Profesional de comunicaciones
	Realizar investigación y publicación del código de ética institucional, del Plan de Acción 2018, del Plan General de Auditorías y del Plan Anticorrupción 2018.	Se recomienda a la Alta gerencia consolidar un grupo interdisciplinario de apoyo y enlace	Lideres de procesos Comunicaciones	Se inicia primera fase de implementación del mmpg, según Decreto 1499 de 2017
Brindar asesoría a los usuarios de la EMAB S.A. E.S.P.	Se realiza por los diferentes medios de información y comunicación	Lideres de procesos Comunicaciones	Se lidera en la nueva Profesional de comunicaciones y se recomienda difundir al interior a los competentes	

3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar campañas para promover el uso de canales electrónicos en el trámite de PQRS	En proceso de información requerimiento de la responsable de los P.Q.R. de la Entidad	Directora PQR y servicio al cliente, comunicaciones, sistemas	Se recomienda por la OCI atenta nota para mejoramiento de los procedimientos de la Empresa
	Se realizarán encuestas para analizar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la EMAB S.A. E.S.P.	La muestra es mínima se recomienda por la dueña del proceso avanzar en otros escenarios y hacerla mas personalizada	Subgerencia comercial, Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se toma en cuenta la nueva estrategia comercial para llegarle a los Usuarios y tener en cuenta sus apreciaciones
4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Generar espacios de encuentro entre la EMAB S.A E.S.P y los usuarios	Se realiza dos (2) con los Presidentes y vocales de Control, se establece contacto directo atendiendo con valores agregados (brigadas de limpieza)	Subgerencia comercial, Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se da debido cumplimiento a las brigadas en busca de la satisfacción de los usuarios
	Linea limpia y buzón de subgerencia	Se hiciera por la responsable del proceso Comercial, se recomiendo iniciar el traslado del mismo a las nuevas instalaciones administrativa	Gerencia y Dirección comercial	Se inicia por traslado de oficinas la adecuación del Buzón de sugerencia y los responsables con sus funciones y controles
	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, se socializa con la nueva responsable del proceso de Gestión humana	Talento humano	No se da cumplimiento por los competentes
	Publicar y divulgar la normalidad de tramites y servicios	Se realiza por la responsable de manera periodica	Lideres de proceso Comunicaciones	Se inicia con nueva Profesional de comunicaciones, en proceso de inducción
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Apoyar y orientar a los usuarios en general en temas relacionados con recepción de PQRS (encuestas de satisfacción).	Se realiza por la Dirección Comercial	Subgerencia comercial, Directora de PQR y Servicio al cliente.	Se recomienda involucrar al proceso de P.Q.R.
	Cumplimiento así mismo seguimiento de la estrategia GEL (Gobierno en Línea) (lineamiento de la ley 1712 de 2014	En procesos de inducción a los nuevos responsables - Ley 1499 de 2017	Lideres de proceso Comunicaciones	Se inicia primera fase de implementación del mmpg, según Decreto 1499 de 2017
	Seguimiento al cargue de la información dando cumplimiento a la ley de transparencia	Se realiza con el apoyo de la oficina de Sistemas	Lideres de proceso Comunicaciones	Se recomienda involucrar a los responsables de procesos de la EMAB S.A. E.S.P.
	Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos del trámite de requerimientos de los usuarios.	COMERCIAL y P.Q.R.	Gerencia y Dirección comercial	Como estrategia gerencial con el fin de atender solicitudes de usuarios mas personalizadas se trasladadas las oficinas administrativas para el centro de la ciudad
	Divulgación en página WEB información normalidad de la EMAB S.A. E.S.P.	Actividades de la nueva Profesional de comunicaciones	Lideres de proceso Comunicaciones	La OCI realiza verificaciones y seguimientos permanentes a cada ítem y de la página wb de la EMAB S.A. E.S.P.
Estrategias para permitir la accesibilidad a los usuarios en situación de discapacidad		Lideres de proceso Comunicaciones	Se socializo y se dio a conocer el marco legal para su cababi cumplimiento a la nueva Coordinadora de gestión	

	Realizar seguimiento de solicitudes por parte de los usuarios de la EMAB S.A. E.S.P.	Actualmente la Dirección comercial ara los controles de los P.Q.R., por medio de los informes mediante el Software para la respectiva auditoría	Se emano recomendación a la Dirección comercial mediante Auditoría realizada de la OCI de la Entidad, realizar seguimientos periódicos al procedimiento realizado por la
	Diseño y formulación Plan de Acción de la Vigencia		Líderes de procesos de Comunicaciones Subgerencia Administrativa y Financiera, Recurso Humano
6. GESTION ETICA	Socialización del Código de ética de la Entidad	Proceso de inducción y capacitación a los nuevos trabajadores del mipg	Se inicia primera fase de implementación del mipg, según Decreto 1499 de 2017
	Reconocimiento y estímulo de comportamientos éticos de los empleados de la EMAB S.A. E.S.P.	No se avanza por los responsables del mismo	Se inicia primera fase de implementación del mipg, según Decreto 1499 de 2017
	Generar una propuesta de revisión sobre la pertinencia de la actualización del código de ética Resolución 263 de 2014.	Proceso de inducción y capacitación a los nuevos trabajadores del mipg	Se inicia primera fase de implementación del mipg, según Decreto 1499 de 2017

NOMBRE: LEO MARINA BUSTOS ANTOLINEZ
 CARGO: Jefe control interno
 FIRMA: 

SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA