

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| 3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS | Realizar campañas para promover el uso de canales electrónicos en el trámite de PQRS | | Profesional de PQR y Dirección Comercial | Se realiza mediante las brigadas de aseo con periodicidad semanal y socializada por los diferentes medios de información |
| | Se realizan encuestas para analizar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por la EMAB S.A. ESP. | | Dirección Comercial, Profesional de PQR y Servicio al cliente | Se realiza mediante dos modalidades (tabulación física) por Asesores comerciales y visitas a la Página web de la Entidad |
| 4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Generar espacios de encuentro entre la EMAB S.A. ESP. y los usuarios | | Dirección Comercial | Se gestiona con los Admones de propiedad horizontal y mediante las Brigadas de aseo con los Presidentes de Junta de acción comunal |
| | Linea limpia y buzón de sugerencias | | Dirección Comercial, Profesional PQR | Se busca un nuevo procedimiento eficaz que de resultado a su objetivo |
| | Realizar capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal de la EMAB S.A. ESP en el servicio al ciudadano | | Talento Humano | No se evidenciaron |
| | Publicar y divulgar la normatividad de trámites y servicios ofrecidos por la EMAB | | Secretaría general- Sistemas - Tics | Vinculación, desvinculación |
| 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | Apoyar y orientar a los usuarios en general en temas relacionados con recepción de PQRS (ENCUESTAS DE SATISFACCION) | | Dirección Comercial, Profesional de PQR | Procedimiento propio de la ventanilla de amb por funcionario de EMAB, se tabula y consolida y es una herramienta de apoyo |
| | Cumplimiento así mismo seguimiento de la estrategia GEL Gobierno en Línea (Lineamiento de la ley 1712 de 2014) | | Líderes de procesos- Profesional de Sistemas- Tics | Se estableció cronograma de cumplimiento por procesos |
| | Seguimiento al Cargue de la información dando cumplimiento a la ley de transparencia | | | Se realiza seguimiento por el competente |
| | Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos de trámites de requerimientos de los usuarios | | Líderes de procesos- Dirección Comercial Profesional de PQR | En proceso de implementación de software mediante convenio con Alcaldía |
| | Divulgación en página web información normatividad de la EMAB S.A. ESP. | | Líderes de Proceso, Profesional de Sistemas Tics | En proceso de implementación de software mediante convenio con Alcaldía |
| | Estrategias para permitir la accesibilidad a los usuarios en situación de discapacidad | | Gerencia y Talento Humano - Líderes de procesos- Profesional de Sistemas Tics | No se ha avanzado por los responsables la respectiva actividad |

NOMBRE: LEO MARINA BUSTOS ANTOLINEZ

CARGO: Jefe central Interno

SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA

FIRMA:



Proceso: Apoyo
Subproceso: Administrativo y de control
seguimiento : MAYO 1 A 31 DE AGOSTO DE 2019

Responsable: Oficina de Control Interno

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

ANO: 2019

| COMPONENTE | ACTIVIDADES | ACTIVIDADES REALIZADAS | | RESPONSABLES | ANOTACIONES | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|---|-------------------------------------|---|--|--|---|
| | | AGOSTO 31 | | | | | | | |
| 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION | Cumplimiento a lo recopilado en el formato LP-FR-04 | Acceso de forma eficaz, eficiente y oportuna de los requerimientos de los usuarios (Correo Electronico, Ventanilla amb o medio fisico) | Se viene cumpliendo como se tiene establecido en el Sistema Integral de Gestion "SIG" | Profesional de PQR y Servicio al cliente. | En proceso de actualización del SIG | | | | |
| | | | | | | Procesos y procedimientos internos eficaces y eficientes haciendo uso de las TICs (Correo electronico, ventanilla, amb.) | | Profesional de Planeación- Profesional Sistemas Tics | Fase inicial del proceso por recursos humano y tecnologico |
| | | | | | | Consultar en página WEB de los servicios que presta la EMAB S.A.E.S.P. (Correo Electronico, ventanilla amb), | | Lideres de Procesos | Se evalua periodicamente por la OCl, se mantiene en proceso de Actualización. |
| | | | | | | Realizar la divulgación y publicación del código de integridad institucional, del Plan de Accion 2019, del Plan General de Auditorias y del Plan Anticorrupcion 2019. | | Lideres de procesos Talento humano | En proceso de revisión y analisis de cumplimiento. |
| | | | | | | Elaboración informe de Gestion 2019 | | Todos los lideres de procesos, Direccion de Planeación | Se consolida, revisa y ajusta para el aval de la Alta dirección para publicación |
| | | | | | | Publicación en pagina WEB Informe de Gestion 2019 | | Profesional de Sistemas- Tics | Se da cumplimiento, se recomienda establecer fecha para recepción |
| | | | | | | Elaboración de los informes de Gestion requeridos por el concejo Municipal | | Lideres de procesos, Direccion de Planeación | Se consolida, revisa y ajusta para el aval de la Alta dirección para publicación |
| | | | | | | Publicación de los Informes de Gestion requeridos por el Concejo Municipal | | Profesional de Sistemas- Tics | Se publica informe direccionado por Direccion de Planeación y Alta gerencia |
| | | | | | | Elaboración y Publicación del Plan de compras | | Tecnico Administrativo de Compras, Profesional de Sistemas Tics. | Se realiza revisión y actualización por el nuevo responsable y aprobación de los competentes. |
| | | | | | | Publicación de la apertura de los procesos contractuales (invitaciones publicas) en la página web de la entidad. | | Secretaria General Sistemas - Tics | Se publica direccionado por la Secretaria general y avalado por la Alta Direccion |

2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

PDF