

Proceso: Apoyo
 Subproceso: Administrativo y de control

Responsable: Oficina de Control Interno

seguimiento : SEPTIEMBRE 1 A 30 DE DICIEMBRE DE 2019

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

AÑO: 2019

COMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLES	ANOTACIONES			
			DICIEMBRE 30					
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 Electrónico, Ventanilla amb o medio físico)	Se viene cumpliendo como se tiene establecido en el Sistema Integral de Gestión "SIG"	Profesional de PQR y Servicio al cliente.	En fase de análisis, mitigar Riesgos Descriptas en la evaluación de la matriz Mapa de Riesgos de Corrupción.			
						Procesos y procedimientos internos eficaces y eficientes haciendo uso de las TICs (Correo electrónico, ventanilla, amb.)	Profesional de Planeación- Profesional Sistemas Tics	Se realizo la debida adecuación de la pagina Web para respuestas.
						Consultar en página WEB de los servicios que presta la EMAB S.A E.S.P. (Correo Electronico, ventanilla amb),	Lideras de Procesos	Se realizo la debida actualización.
						Realizar la divulgación y publicación del código de integridad institucional, del Plan de Acción 2019, del Plan General de Auditorías y del Plan Anticorrupción 2019.	Lideres de procesos Talento humano	se dio el debido cumplimiento.
						Elaboración Informe de Gestión 2019	Todos los lideres de procesos, Dirección de Planeación	Se consolida, revisa y ajusta para avalar la publicación
2. ESTRATEGIA ANTITRANMITES	Publicación en pagina WEB Informe de Gestión 2019			Planeacion	Se dio cumplimiento			
						Elaboración de los informes de Gestión requeridos por el concejo Municipal.	Lideres de procesos, Dirección de Planeación	Se consolida, revisa y ajusta para el aval de la alta Dirección.
						Publicación de los Informes de Gestión requeridos por el Consejo Municipal	Planeacion	Se publica informe direccionado por Dirección de Planeación

	<p>Elaboración y Publicación del Plan de compras</p> <p>Publicación de la apertura de los procesos contractuales (invitaciones públicas) en la página web de la entidad.</p>		<p>Tecnico Administrativo de Compras, Profesional de Sistemas Tics.</p> <p>Secretaria General Sistemas - Tics</p>	<p>en fase final de cumplimiento periodicamente.</p> <p>Se publica direccionado por la secretaria General y avalado por la alta Dirección.</p>
<p>3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS</p>	<p>Realizar campañas para promover el uso de canales electrónicos en el trámite de PQRS</p> <p>Se realizan encuestas para analizar la percepción de los usuarios frente Al servicio prestado por la EMAB S.A. ESP.</p>		<p>Profesional de PQR y Dirección Comercial</p> <p>Dirección Comercial, Profesional de PQR y Servicio al cliente</p>	<p>Se realiza mediante las brigadas de aseó y socializada por los diferentes medios de información y personalizada mediante los asesores comerciales.</p> <p>Se realiza mediante dos modalidades (tabulacón física) por asesores comerciales y visitas a la página Web de la entidad, se gestiona administradores de propiedad horizontal y mediante las brigadas de aseó con los presidentes de junta de acción comunal</p> <p>No se realiza según procedimiento establecido, revisar y actualizar</p>
<p>4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Generar espacios de encuentro entre la EMAB S.A. ESP, y los usuarios</p> <p>Linea limpia y buzón de sugerencias</p> <p>Realizar capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal de la EMAB S.A. ESP en el servicio al ciudadano</p> <p>Publicar y divulgar la normalidad de trámites y servicios ofrecidos por la EMAB</p> <p>Apoyar y orientar a los usuarios en general en temas relacionados con recepción de PQRS (ENCUESTAS DE SATISFACCION)</p>		<p>Dirección Comercial, Profesional PQR</p> <p>Talento Humano</p> <p>Sistemas - Tics</p> <p>Dirección Comercial, Profesional de PQR</p>	<p>Se realiza durante vigencia 2019</p> <p>por los diferentes medios de información.</p> <p>procedimiento propio de la ventanilla de amb por función de EMAB, se tabula y consolida y es una herramienta de apoyo.</p>
	<p>Cumplimiento así mismo seguimiento de la estrategia GEL Gobierno en Línea (lineamiento de la ley 1712 de 2014)</p>		<p>Líderes de procesos- Profesional de Sistemas-Tics</p>	<p>Se estableció cronograma de cumplimiento por procesos</p>

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Seguimiento al Cargue de la información dando cumplimiento a la ley de transparencia			se da cumplimiento.
	Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos de tramites de requerimientos de los usuarios		Lideres de procesos - Dirección Comercial Profesional de PQR	se realiza actualización mediante un software nuevo, para responder mediante la plata forma web
	Divulgación en página web información normatividad de la EMAB S.A. ESP.		Lideres de Proceso, Profesional de Sistemas Tics	Se realizó la debida actualización y cumplimiento
	Estrategias para permitir la accesibilidad a los usuarios en situación de discapacidad		Gerencia y Talento Humano - Lideres de procesos- Profesional de Sistemas Tics	se realizó las adecuaciones pertinentes.

	NOMBRE: LEOMARINA BUSTOS ANTOLINEZ
	CARGO: Jefe Control Interno
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	FIRMA: 