



**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018**

PROCESO: CONTROL Y EVALUACION VERSION: 1  
 FECHA : 30/12/2018  
 CODIGO PAE-50-01-R04

ESTRATEGIA, MECANISMOS , MEDIDA, ETC	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA:	RESPONSABLE
		DICIEMBRE: 2018		
Mapa de Riesgos de corrupcion	1.- Formular acciones para controlar los riesgos identificados para el 2016-2017	1.- Se efectuo seguimiento con cada uno de los lideres del Mapa de Riesgos con el fin de identificar las falencias y determinar nuevos procesos y procedimientos que controlen las situaciones de Riesgo		Lideres de los proceso contratistas de apoyo.
	2.- Monitorear la ejecucion de acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos	2.- Mediante reuniones de comité de Gerencia y de lideres de procesos, se pudo identificar que se vienen controlando los Riesgos propios de los procesos, pero que oportunamente se tomen correctivos .		Lideres de los proceso contratistas de apoyo.
	3.- Realizar el seguimiento de control y evaluacion	3.- La asesora de Control interno estuvo pendiente de todas las situaciones, participo de los comites de gerencia y se realizaron las recomendaciones pertinentes de forma oportuna y se dejaron los oficios de cada uno de los procedimientos.		Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.
	4.- Implementar la estrategia de fortalecimiento de los mecanismos para la transparencia y acceso de la informacion para los ciudadanos	4.- Con la planeacion del nuevo manual de Cargos y Responsabilidades, se realizaron los diagnosticos, como el mapa de riesgos, plan estrategico, nuevos procedimientos de la gestion de la calidad y nuevo manual de funciones y responsabilidades. Se efectuaron los seguimientos del control interno contable y de seguimiento a todos los procesos internos de la entidad.		Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.
ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES	1.- La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., propendera por la aplicación integral del decreto legislativo 19 del 10 de enero de 2012 " Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes "	1.- La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., viene realizando una serie de talleres con los diferentes lideres de los procesos , para lograr la estrategia y se formulo el plan de accion por cada dependencia, que logre la participacion de todos los funcionarios.		Lideres de los proceso contratistas de apoyo
	2.- Se dara el tramite correspondiente y el cumplimiento con la norma a las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias que lleguen a la Empresa.	2.- Se da cumplimiento a la norma de las PQRS, de ,o cual se consta con una nueva plataforma, para controlar los tiempos y respuestas de los requerimientos de los usuarios.		Lideres de los proceso contratistas de apoyo y la ventanilla unica.

	3.- Continuar con el proceso de inscripcion y registro en la pagina del SUIT de los tramites relacionados con los servicios que presta La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.	3.- Se viene ejecutando por parte de la La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., un trabajo permanente sobre los requerimientos del SUIT, para lograr cumplir con todos los reuerimientos del sistema.	Lideres de los proceso contratistas de apoyo
ESTRATEGIA, MECANISMOS , DE RENDICION DE CUENTAS	1.- Realizar el monitoreo control y evaluacion	1.- Permanentemente la oficina de control interno verifica todos los procedimientos y participa de las diferentes reuniones de La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E, dejando constancia de todas situaciones que deben mejorar y se levantan los documentos necesarios para dejar la evidencia.	Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.
	2.- Identificar las necesidades de informacion de la poblacion objetivo de La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E.	2.- Se realizo reunion con la alta gerencia para lograr presentar la informacion mas importante y pertinente que los usuarios necesitan cocer de La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E, ademas se efectuo visitas a los barrios con los lideres y la ciudadnia para lograr la presentacion de un documento de interes para el publico objetivo.	Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.
	3.- Documentar los hechos presupuestales y de inversion de interes para la poblacion objetivo y se realizan compromisos con la ciudadania de mejoramiento continuo de los procesos y se establecen los plazos de cumplimiento.	3.- se viene ejecutando por parte de la La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., un trabajo permanente sobre los requerimientos del de la ciudadnia, para lograr cumplir con todos los reuerimientos de la poblacion objetivo, se fortalece el equipo de comunicaciones para tener unn mayor vinculo con la ciudadania.	Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.
	4.- coordinar con el ente central la audiencia anual de rendicion de cuentas de La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E	4.- se han venido realizando en forma oportuna la rendicion de cuentas a la ciudadania con los temas mas pertinentes para la poblacion objetivo.	Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.
		5.- La Empresa EMPOCABAL ESP E.I.C.E. viene realizando procedimiento para mejora la atencion al ciudadno, Implementar y optimizar los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.</li> <li>• Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.</li> <li>• Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.</li> </ul>	

<p style="text-align: center;"><b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADNO</b></p>	<p>5.- Se realizan visitas permanentes por funcionarios de La EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., recogiendo las inquietudes de los usuarios en los diferentes ciclos de facturacion que tiene la entidad, se tiene un estricto control de las PQRS y se les da el tramite correspondiente.</p>	<p>atencion adecuada y oportuna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. -</li> <li>• Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.</li> <li>• Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.</li> <li>• Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Asesora de control interno, líderes de proceso y contratistas de apoyo.</p>
<p style="text-align: center;"><b>INICIATIVAS COMPLEMENTARIAS</b></p>	<p>1.- Se realiza conocimiento general del plan con la comunidad y con los funcionarios al emplear los siguientes mecanismos de participacion. Facilitar el control social que realizan los ciudadanos a la gestión de EMPOCABAL ESP E.I.C.E a través de una audiencia pública de fácil acceso y entendimiento de las organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, la academia, los medios de comunicación y la ciudadanía.  Propiciar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre funcionarios públicos de EMPOCABAL ESP E.I.C.E., y la ciudadanía.  Aprovechar este espacio para que las conclusiones sirvan como un insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de EMPOCABAL ESP E.I.C.E., de manera que responda a las necesidades y</p>	<p>1.- Se realizo el programa de EMPOCABAL EN SU BARRIO con un cubrimiento general del municipio programa que se ejecuta mensualmente, la empresa posee un periodico que se le hace llegar a la comunidad oportunamente, en la facturacion mensual se dan los informes de interes para los usuarios, la audiencia se realiza en forma anual y en forma conjunta con la Alcaldia Municipal y el Hospital San Vicente de Paul, donde se hace participe a toda la comunidad</p>	<p style="text-align: center;">Asesora de control interno, líderes de proceso y contratistas de apoyo.</p>