



Empo

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021- EL SEGUIMIENTO SE COMPLEMENTA EN FORMA DEFINITIVA EN EL REPORTE PARA LA FUNCION PUBLICA Y LAS ACTAS DE COMITÉ DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, DONDE SE DEJAN TODOS LOS COMPROMISOS DE LOS SEÑORES DIRECTORES DE EMPOCABAL

PROCESO: CONTROL Y EVALUACION VERSION: 1
FECHA : 30/04/2021
CODIGO PAE-50-01-R04

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA:	RESPONSABLE
1.- Formular acciones para controlar los riesgos identificados para el 2020-2021	1.- Se efectuó seguimiento con cada uno de los líderes del Mapa de Riesgos con el fin de identificar las falencias y determinar nuevos procesos y procedimientos que controlen las situaciones de Riesgo, se dejaron documentos soportes plan anticorrupcion 2021.		Líderes de los procesos contratistas de apoyo.
2.- Monitorear la ejecución de acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos	2.- Mediante reuniones de comité de Gerencia y de líderes de procesos, se pudo identificar que se vienen controlando los Riesgos propios de los procesos, pero que oportunamente se tomen correctivos. Las actas de comité de gerencia se avalan todos los procedimientos y se efectúa seguimiento para todas las direcciones		Líderes de los procesos contratistas de apoyo.
3.- Realizar el seguimiento de control y evaluación	3.- La asesora de Control interno estuvo pendiente de todas las situaciones, participo de los comités de gerencia y se realizaron las recomendaciones pertinentes de forma oportuna y se dejaron los oficios de cada uno de los procedimientos. Se tienen los oficios de correo institucional y el SALA.		Asesora de control interno, líderes de proceso y contratistas de apoyo.
4.- Implementar la estrategia de fortalecimiento de los mecanismos para la transparencia y acceso de la información para los ciudadanos	4.- Con la planeación del nuevo manual de Cargos y Responsabilidades, se realizaron los diagnósticos, como el mapa de riesgos, plan estratégico, nuevos procedimientos de la gestión 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. a la fecha se están ejecutando las Auditorías de gestión de la calidad y de control interno, donde se consigna todas las situaciones importantes para la empresa y se consolidan los requerimientos y posteriormente los planes de mejoramiento.		Asesora de control interno, líderes de proceso y contratistas de apoyo.

ESTRATEGIA, MECANISMOS
, MEDIDA, ETC
Mapa de Riesgos de
corrupcion



<p>ESTRATEGIA RACIONALIZACION DE TRAMITES</p>	<p>1.- La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., propendera por la aplicacion 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 "</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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. Se tiene un compromiso con la Superintendencia de mejorar todos los tramites internos de los servicios publicos.</p> <p>2.- Se da cumplimiento a la norma de las PQRS, de lo cual se consta con una nueva plataforma, para controlar los tiempos y respuestas de los requerimientos de los usuarios.</p> <p>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 requerimientos del sistema. en forma mensual se hace seguimiento y se logra que este proceso tenga una mejora continua.</p>	<p>Lideres de los proceso contratistas de apoyo</p> <p>Lideres de los proceso contratistas de apoyo y la ventanilla unica.</p> <p>Lideres de los proceso contratistas de apoyo</p>
<p>ESTRATEGIA, MECANISMOS , DE RENDICION DE CUENTAS</p>	<p>1.- Realizar el monitoreo control y evaluacion</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>2.- Se realizo reunion con la alta gerencia para lograr presentar la informacion mas importante y pertinente que los usuarios necesitan coocer de La empresa EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE SANTA ROSA DE CABAL EMPOCABAL E.S.P. – E.I.C.E., ademas se efectuó visitas a los barrios con los lideres y la ciudadania para lograr la presentacion de un documento de interes para el publico objetivo.</p> <p>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 ciudadania, para lograr cumplir con todos los requerimientos de la poblacion objetivo, se fortalece el equipo de comunicaciones para tener un mayor vinculo con la ciudadania.</p>	<p>Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.</p> <p>Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.</p> <p>Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.</p>
	<p>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</p>	<p>4.- se han venido realizando en forma oportuna la rendicion de cuentas a la ciudadania con los temas mas pertinentes para la poblacion objetivo. se realizan comunicaciones en las redes sociales sobre los aspectos mas importantes para la ciudadania y de nuestros usuarios.</p>	<p>Asesora de control interno, lideres de proceso y contratistas de apoyo.</p>

Bohella

<p>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>1.- 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 facturación que tiene la entidad, se tiene un estricto control de las PQRS y se les da el tramite correspondiente.</p>	<p>5.- La Empresa EMPOCABAL ESP E.I.C.E. viene realizando procedimiento para mejora la atención al ciudadano, Implementar y optimizar los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. • Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad. • Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna. • 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. - • 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. • 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. • Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad 	<p>Asesora de control interno, líderes de proceso y contratistas de apoyo.</p>
<p>INICIATIVAS COMPLEMENTARIAS</p>	<p>1.- Se realiza conocimiento general del plan con la comunidad y con los funcionarios al emplear los siguientes mecanismos de participación. 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.</p> <p>Propiciar un espacio de dialogo e intercambio de ideas entre funcionarios públicos de EMPOCABAL ESP E.I.C.E, y la ciudadanía.</p> <p>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 demandas de la ciudadanía.</p> <p>Dicho procedimiento cuenta con sus respectivos manuales, formatos y registros codificados.</p>	<p>1.- Se realiza el programa de EMPOCABAL con la comunidad, con un cubrimiento general del municipio programa que se ejecuta mensualmente, la empresa posee un periódico que se le hace llegar a la comunidad oportunamente, en la facturación mensual se dan los informes de interes para los usuarios, la audiencia se realiza en forma anual y en forma conjunta con la Alcaldía Municipal y el Hospital San Vicente de Paul, donde se hace participe a toda la comunidad</p> <p>2.- Atención al ciudadano: Se esta desarrollando el proyecto de modernización de Empocabal, se encuentra en la fase uno desarrollo del cableado estructurado.</p> <p>3.- Racionalización de trámites, Proximamente la empresa establecerá el radicado de la correspondencia por correo electrónico</p> <p>4.- Rendición de cuentas, como un elemento adicional de medición de la Rendición de cuentas se esta desarrollando la encuesta de satisfacción del suscriptor.</p>	<p>Asesora de control interno, líderes de proceso y contratistas de apoyo.</p>

Elaboro: Fernando Hernandez B.
Claudia Lorena Loaiza Franco

Reviso:

Claudia Lorena Loaiza Franco