

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMQUILICHAO E.S.P
Vigencia: 2018
Fecha de Publicación: 6 de septiembre de 2018

Seguimiento 1 OCI				
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de administración de riesgos	✓	70%	Si bien se construyó la PAR y por consiguiente se presentó a la Oficina de Control Interno, esta será socializada y posteriormente divulgada para su conocimiento y aplicación en el mes de septiembre
	Adopción y divulgación	X		
	Seguimiento y evaluación a la efectividad y la implementación de las políticas	X		
	Matriz de riesgos de corrupción	✓	70%	La MRC se construyó mediante los lineamientos establecidos para tal fin; sin embargo aun no se ha llevado a una mesa de trabajo para su consulta y posterior divulgación. Esta se hará conjuntamente en el Comité Institucional de gestión y Desempeño con la PAR.
	Consulta y Divulgación	X		
	Monitoreo y Revisión	X		
	Seguimiento	X		
2. Estrategia de Racionalización de Trámites	Herramienta en la página web para la generación y Pagos de la factura.	X	0%	Se necesita enganchar el software con un tercero para habilitar el pago online.
	Implementación de la herramienta en la plataforma web para presentar cualquier tipo de inconformidad sobre la entidad y los servicios prestados, hacerle seguimiento a la PQRs		100%	En el momento en la página esta habilitado un espacio para que el usuario puede poner una PQR la cual lo direcciona a un correo electrónico.
	Contemplar la herramienta en la página web para la solicitud del servicio		50%	En la página esta dispuesta la información de los requisitos para la solicitud del servicio. El trámite debe hacerse presencial (entrega de documentos)
	Contemplar la herramienta en la página web "Servicios técnicos"		50%	En el momento en la página esta habilitado un espacio para que el usuario puede poner una PQR la cual lo direcciona a un correo electrónico.
	Contemplar la herramienta en la página web para la solicitud de la Matrícula y/o la información necesaria para acceder a ella.		50%	En la página esta dispuesta la información de los requisitos para la solicitud de Matrícula. El trámite debe hacerse presencial (entrega de documentos)
	Contemplar la herramienta en la página web para la solicitud de revisión o cambio de medidores			En el momento en la página esta habilitado un espacio para que el usuario puede poner una PQR la cual lo direcciona a un correo electrónico.
	Establecer dentro de la página web una herramienta de soporte, que facilite la comprensión del servicio: "Preguntas frecuentes" o "FAQ"(Frequently Asked Questions), basado en las preguntas más frecuentes que la ciudadanía ha hecho en situaciones anteriores, con sus respectivas respuestas.	X	0%	Aún no está habilitada la herramienta en la página Web. Se está trabajando en la recopilación de las preguntas frecuentes para formular, asociadas a los servicios públicos.
	Establecer dentro de la página web una herramienta de información sobre "corte de servicio de acueducto", "Conexión" y "Reconexión", además de contener los costos que implica hacer el procedimiento.	X	0%	Aún no está habilitada la herramienta en la página Web.

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMQUILICHAO E.S.P
 Vigencia: 2018
 Fecha de Publicación: 6 de septiembre de 2018

Seguimiento 1 OCI				
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
3. Rendición de Cuentas	Generación de datos, documentos legibles, de facil entendimiento para la ciudadanía y otros grupos de interés sobre la rendición de cuentas	✓	100%	EMQUILICHAO ESP; realizó la rendición de cuentas de su gestión, el día 28 de febrero de 2018, para la vigencia 2017. En este espacio, se genero un ambiente participativo e informativo en el cual se dispuso de la plazoleta publica en el parque principal del Municipio de Santander de Quilichao, en donde asistieron mas de 200 personas entre las cuales se encontraban presidentes de las diferentes Juntas de Accion Comunal y comunidad en general. El espacio contó con la interlocución del Gerente Luis Andres Sadovnik, quien a traves de un breve video, mostró lo que fue la gestión de la entidad en el año 2017. Para esta oportunidad la comunidad conto con una revista con informacion correspondiente a los datos de inversión en obras y población beneficiada con las mismas.
	Generar espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía para la sustentación explicación y justificación de la rendición de cuentas de Emquilichao	✓		
	Desarrollar una actitud consciente sobre la cultura de la rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y reconocimiento de experiencias	✓		
	Evaluar la rendición de cuentas con los servidores públicos y la ciudadanía interesada y así generar una retroalimentación para hacer diseño de planes de mejoramiento en rendición de cuentas	✓		

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMQUILICHAO E.S.P
Vigencia: 2018
Fecha de Publicación: 6 de septiembre de 2018

Seguimiento 1 OCI				
Componentes	Actividades Programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
4. Estrategia de Atención al ciudadano	El Rediseño Institucional tiene un enfoque a los procesos dando como prioridad la satisfacción del cliente y el entendimiento de los requisitos como insumo para su gestión.	✓	100%	Se han adecuado las oficinas para mejorar la atención al cliente, de igual manera se ha procurado que las PQRs que llegan sean atendidas en el menor tiempo posible, en la página web de la institución esta disponible la información sobre los cortes de agua, proyectos y toda la gestión que hace la entidad, también información sobre tramites y servicios. Se ha logrado llevar un control de las PQRs, ahora se lleva un registro de estos documentos para que sea más facil su manejo
	Encuestas de satisfacción	✓		
	Adecuación de las oficinas de Atención al Cliente, más cubículos y aire acondicionado para hacer el servicio mucho más eficiente.	✓		
	Página web de Emquilichao disponible para acceder a la información general *Tramites y servicios *Contrataciones *Tarifas *Interrupciones *Agua potable *Gestión ambiental	✓		
	Impartir dentro del Plan Institucional de capacitación Emquilichao E.S.P, capacitaciones tanto a personal operativo como administrativo con el fin de entrenar y capacitar a su personal para lograr un buen desempeño en el ejercicio de sus funciones, contribuyendo al cumplimiento de su política de calidad.	✓		
5. Estrategia de Transparencia y Acceso de la información	Mantener y actualizar la información requerida según la Ley 1712 de 2014, y el Artículo 9- contener la información mínima obligatoria en la página web	✓	100%	Se ha realizado una actualización en la plataforma web, con el fin de darle cumplimiento a la norma. El día xxxx se llevo a cabo la socialización de la página Web con los servidores encargadas de las áreas de la empresa; todo lo anterior en el marco de la Ley 1712 de 2014 en especial el Artículo 9° de la misma.