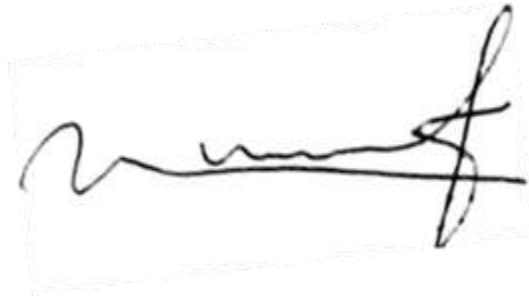




<b>CONTROL INTERNO</b>	Version: 2018
<b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fecha Elaboración
	Abril 30 de 2018
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO          EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA "EMSER E.S.P"</b> <b>ABRIL 30 DE 2018</b>					
<b>SEGUNDO COMPONENTE          ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b>					
<b>RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>					
ESTRATEGIA	ACCION	ACTIVIDADES PLANEADAS A REALIZAR	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL DE 2018	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Simplificación de Procedimientos Internos	<i>Simplificar a su mínima expresión los procedimientos internos que se llevan a cabo en la empresa con el objeto de hacer una administración más eficiente, eficaz y oportuna</i>	<i>Diciembre de 2018, 100% de los procesos y procedimientos simplificados y documentados conforme al MECI.</i>	1. Se implementó la política de cero papel, eliminación de duplicidad de documentos y las comunicaciones internas en su mayoría se realizan a través del correo electrónico.	-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.  -EQUIPO MECI	En el archivo de gestión se encuentran las evidencias

<p>Publicación en la página web de la EMSER E.S.P de los requisitos y pasos necesarios para la solicitud de un trámite. (Matricula nueva, Cambio de medidor, cambio de estrato, cambio de nombre del propietario del inmueble, acuerdos de pago, suspensión temporal del servicio de acueducto por predio desocupado, conexión temporal del servicio de acueducto y alcantarillado para obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes y otros servicios no residenciales de carácter ocasional con una duración no superior a un año).</p>	<p>Actualización permanente del link en la página web de la empresa, de suministro de información a los usuarios sobre los servicios que prestamos y los requisitos que necesita para ello.</p>	<p>Tener debidamente automatizado el trámite a la mayoría de usuarios de la Empresa a diciembre de 2018.</p>	<p>Constantemente se realizan publicaciones a través del website y redes sociales, dando a conocer a los usuarios el estado de la prestación de los servicios, la continuidad de los mismos, chat online, consulta y pago de su factura.</p> <p>Por otra parte se informa los horarios de atención, líneas de atención, de emergencias y existe un portal de preguntas frecuentes para que cada usuario tenga de primera mano la información en el momento de presentar una queja o reclamo.</p>	<p>-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.</p> <p>-SISTEMAS.</p>	<p>En el área responsable se encuentran las evidencias</p>
<p>Creación de herramientas tecnológicas que permitan a la comunidad usuaria acceder ágilmente a la información y los tramites mediante el aprovechamiento de las TIC</p>	<p>Propiciar espacios para que la comunidad pueda acceder a los servicios de la página web.</p>	<p>Establecer 1 monitor para servicio del usuario que incluya la expedición de la factura y otros servicios</p>	<p>En la oficina de atención al usuario hoy en día se encuentra instalado un televisor en el cual se proyectan videos institucionales, de como acceder al pago de la factura, como realizar una reclamación, las diferentes obras que realiza la entidad y como es el esquema de facturación y estratificación aplicado a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.</p>	<p>-DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y COMERCIAL.</p> <p>-SISTEMAS</p>	<p>En el área responsable se encuentran las evidencias</p>
	<p>Fortalecimiento y actualización permanente de la página web.</p>	<p>4 actualizaciones al año.</p>	<p>Las actividades de actualización del website y redes sociales son permanentes, hoy en día se contrataron los servicios de marketing digital para que a través de las redes sociales se genere un mayor impacto sobre la cultura del agua, medio ambiente, consulta y pago de factura online entre otras.</p>	<p>SISTEMAS Y DEPENDENCIAS QUE SUMINISTRAN U ORIGINAN INFORMACIÓN</p>	<p>En el área responsable se encuentran las evidencias</p>
	<p>Fortalecimiento y actualización del Sistema de Información integrado de la entidad en cada uno de los módulos y dependencias.</p>	<p>Actualización y Mejoramiento de rendición de informes y consolidación de información en tiempo real.</p>	<p>Durante cada vigencia la entidad debe rendir a diferentes entes de control informes de manera periódica, hoy en día el sistema de información permite generar los informes para que sean articulados por cada dependencia para su posterior envío a la plataforma solicitada.</p>	<p>SISTEMAS</p>	<p>En el área responsable se encuentran las evidencias</p>



LABOR DE SEGUIMIENTO: NOEL CAICEDO GALEANO  
JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

FECHA: Abril 30 DE 2018