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

**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."
ABRIL 30 DE 2018**

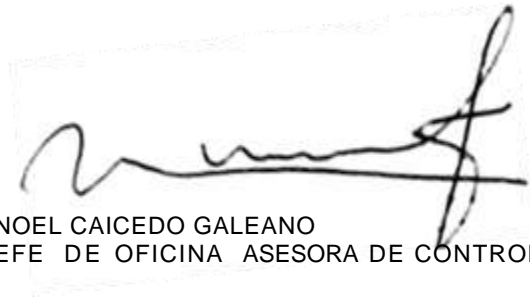
**CUARTO COMPONENTE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

ESTRATEGIA	ACCION	ACTIVIDADES PLANEADAS A REALIZAR	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE ABRIL DE 2018	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Medir la satisfacción del Ciudadano en relación con los servicios que presta la Empresa	Modificar y utilizar la opción de registro de las PQR en el sistema de información adquirido y utilizado por la empresa	100% en el control y eficacia de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.	Actualmente todo el historia de las PQR se encuentran registradas en el modulo de novedades de cada usuario dentro del sistema de información	OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS OFICINA DE SISTEMAS	Las evidencias se encuentran en el archivo de gestión del área.
	Realizar carteles informativos en la empresa y anuncios en la página web sobre el horario y puntos de atención manejados por la empresa	Cumplir con eficacia y responsabilidad cada uno de los horarios de atención al ciudadano e informar sobre algún cambio determinado	Esta clase de información se encuentra publicada en la pagina web, redes sociales y oficina de atención al usuario.	OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	En el área de gestión se encuentra la información.
Implementar y utilizar el buzón de sugerencias	Implementar y crear la línea telefónica directa a la oficina de peticiones, quejas y reclamos	Que ha julio de 2018 este creada la línea telefónica.	Hoy en día se encuentra definida una línea de atención Fija para los usuarios (098) 2564347 y (098) 2561211 y una línea de emergencias directa 3102006133	OFICINA DE SISTEMAS DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y COMERCIAL OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Están establecidas las dos líneas para las áreas responsables.

<p>Descargar Formatos pre diligenciados para trámites o servicios ante la entidad</p>	<p>Implementar el link en la página web para que la ciudadanía tenga conocimiento de los procesos contractuales que se adelantan al interior de la entidad.</p>	<p>Que a Julio de 2018 esté listo para funcionamiento y uso del link que le permitirá a los usuarios conocer los diferentes procesos contractuales que adelanta la entidad.</p>	<p>Hoy en día el módulo de contratación se encuentra implementado en un 100% y toda la comunidad usuaria puede acceder a la información básica de cada proceso contractual</p>	<p>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA. DIRECCIÓN OPERATIVA OFICINA DE SISTEMAS</p>	<p>Las evidencias reposan en el archivo de gestión del área.</p>
---	---	---	--	--	--

LABOR DE SEGUIMIENTO:

NOEL CAICEDO GALEANO
JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO



FECHA: Abril 30 DE 2018