

	CONTROL INTERNO	Version: 2018
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Fecha Elaboración
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Agosto 30 de 2018
		Página 1 de 1

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" Agosto 30 DE 2018					
CUARTO COMPONENTE <i>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</i>					
ESTRATEGIA	ACCION	ACTIVIDADES PLANEADAS A REALIZAR	ACTIVIDADES REALIZADAS AL 30 DE AGOSTO DE 2018	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<i>Medir la satisfacción del Ciudadano en relación con los servicios que presta la Empresa</i>	<i>Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento que visitan la oficina de P.Q.R</i>	<i>Encuestar un promedio de 100 usuarios por encuesta realizada</i>	Se han realizado 10 encuestas	<i>Oficina de peticiones, quejas y reclamos</i>	
<i>Manejo sistematizado del registro de las peticiones quejas y reclamos</i>	<i>Modificar y utilizar la opción de registro de las PQR en el sistema de información adquirido y utilizado por la empresa</i>	<i>100% en el control y eficacia de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.</i>	Actualmente todos los tramites de PQR quedan registrados en el sistema de información	<i>Oficina de peticiones, quejas y reclamos</i> <i>Oficina de Sistemas</i>	
<i>Horarios y puntos de atención</i>	<i>Realizar carteles informativos en la empresa y anuncios en la página web sobre el horario y puntos de atención manejados por la empresa</i>	<i>Cumplir con eficacia y responsabilidad cada uno de los horarios de atención al ciudadano e informar sobre algún cambio determinado</i>	Son actualizados de manera permanente	<i>Oficina de peticiones, quejas y reclamos</i>	
<i>Implementar y utilizar el buzón de sugerencias</i>	<i>Habilitar y fortalecer el buzón de sugerencias para uso de los usuarios-</i>	<i>Que a junio de 2018 este habilitado el buzón de sugerencias</i>	En la actualidad se está realizando esta actividad a través de la página web	<i>Oficina de peticiones quejas y reclamos.</i>	

<p>Implementar un link en la página web para permitir a la ciudadanía realizar los respectivos Seguimientos y estado de los trámites solicitados a 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>Pueden acceder a través del siguiente link http://www.emseresp.com/index.php/contratacion</p>	<p>Dirección Administrativa. Dirección Operativa Oficina de Sistemas</p>	
--	---	---	--	--	--

LABOR DE SEGUIMIENTO:



NOEL CAICEDO GALEANO
JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL

INTERNO FECHA: Agosto 30 DE 2018