

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS LA CIMARRONA E.S.P. 26 Diciembre/2014

Estrategia, Mecanismo, Medida, etc	ACTIVIDADES	ACTIVIDAD REALIZADA	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE
			abr-30	ago-31	dic-31	
Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaboración y visualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014 en la página web de la Entidad; link Documentación, planes, Plan Anticorrupción; con el fin de que éste sea conocido y comprendido tanto por los empleados de La Cimarrona como de la comunidad en general.	Resolución N° 0043 del 20 abril de 2013 por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción. El Plan se actualiza con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.			X	Dirección de Control Interno y Calidad, Auxiliar de Sistemas
	Revisar y actualizar los mapas de riesgos de los procesos.	En la entidad se está realizando la revisión documental de los procesos y procedimientos para proceder a realizar los ajustes a los mapas de acuerdo con el plan de trabajo establecido. En el momento la Empresa tiene los riesgos identificados para cada uno de los procesos teniendo en cuenta la participación de todo el personal, para los cuales se realizó el contexto estratégico, la identificación, el análisis, la valoración y las políticas de administración del riesgo.			X	Dirección de Control Interno y Calidad/Líderes de procesos
	Mapa institucional de Riesgos	La Empresa cuenta con un mapa de riesgos institucional el cual se encuentra publicado en la página web, el mismo recoge los riesgos más críticos de los procesos y los unifica en una matriz, así mismo se hace seguimiento al Plan Anticorrupción dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.			X	Asesora Jurídica y Dirección de Control Interno y Calidad
	Documentos u otros soportes que evidencian el seguimiento a los controles establecidos para los riesgos.	En el mes de Octubre se realizó contrato cuyo objetivo fue realizar capacitación en gestión de riesgos a los empleados de la Cimarrona entendiéndose que la Administración de riesgos se convierte en una herramienta fundamental para las entidades, controlando aquellos eventos indeseables a la gestión.			X	Directora de Control Interno y Calidad
	Generar mecanismos para verificar que el personal actúe bajo parámetros de transparencia.	En el boletín noticialidad N°41 se publicó el mapa de riesgos de la entidad para que el mismo fuera difundido y conocido por todo el personal de la Empresa.			X	Dirección de Control Interno y Calidad
	Seguimiento y control a los derechos de petición y acciones de tutela.	Los Derechos de petición y las acciones de tutela son respondidas dentro del tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.			X	Asesora Jurídica y Dirección de Control Interno y Calidad
	Seguimiento a procesos según programa de auditoría.	La organización tiene programado un ciclo de auditorías al año, el cual se ha ejecutado según lo planificado y de acuerdo a lo establecido en el programa de auditorías. De 15 personas de nivel administrativo, 8 tienen formación como auditores internos, lo que permite realizar una exhaustiva labor de verificación y cumplimiento. La organización está apuntando a formar más auditores Internos.			X	Dirección de Control Interno y Calidad, Auditores Internos

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS LA CIMARRONA E.S.P. 26 Diciembre/2014

Estrategia Antitrámites	Revisión y actualización de los trámites que tiene la Empresa de Servicios Públicos.	La Entidad se encuentra en proceso de inscripción de los trámites con el fin de lograr que se simplifiquen y estandaricen los trámites existentes y Mejorar la Calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (Menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites).			X	Directora de Control Interno y Calidad y Auxiliares de Atención al Ciudadano
	Identificación de trámites.	Revisar y depurar conjuntamente con los responsables todos los trámites y servicios que se realizan en la Empresa.			X	Directora de Control Interno y Calidad/Auxiliares de Atención al ciudadano
		Actualizar la información del formato de inventario de trámites y servicios con los responsables en al ejecución			X	Dirección de Control Interno y Calidad/Atención al Usuario
		Realizar el análisis jurídico de los soportes legales de cada uno de los trámites y servicios identificados en la Entidad			X	Líderes de procesos/Asesor jurídico
	Trámites aprobados por el Dafp.	Los trámites y servicios que hayan sido revisados, ajustados y aprobados por la Entidad, se registraran en el SUIT 3.0 para revisión y aprobación ante el DAFP.			X	Dirección de Control Interno y Calidad/Atención al Usuario
	Posterior a la revisión y aprobación del DAFP se procederá a ser cargados a la página web de la Entidad.	Cargar trámites página web.			X	Directora de Control Interno y Calidad y Auxiliar de Sistemas
	Monitoreo y evaluación.	Cada líder del proceso que incluye trámites y procedimientos administrativos deberá realizar seguimiento a las acciones contenidas en el componente de la estrategia antitrámites			X	Líderes de procesos
	Capacitación al personal	En el mes de Noviembre por parte del área jurídica se capacitó al personal administrativo en Ley Antitrámites donde se busca suprimir procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la administración pública			X	Directora de Control Interno y Calidad y Asesor Jurídico
	Página web	La Empresa cuenta con página web la cual está en permanente actualización con base en las necesidades que se manifiestan a diario, así mismo la comunidad tiene la posibilidad de realizar la consulta y estar actualizado en información de la entidad.			X	Auxiliar de Sistemas
	Ejecución de las actividades programadas en el semestre	La Entidad ha venido realizando las actividades determinadas en la estrategia de rendición de cuentas, entre otras: publicación en la página web de variedad de noticias que dan cuenta a la gestión de la Cimarrona, se publica la información relacionada con los procesos contractuales.			X	Auxiliar de Sistemas
	Publicar en la página web de la Entidad los datos, estadísticas e informes de las funciones y resultados de la gestión.	Se publica en la página web permanentemente el estado de indicadores, tarifas mensuales, procesos de contratación, informes, planes, entre otros; con el fin de que la comunidad pueda medir la satisfacción por el servicio prestado. Todos los procesos de contratación mediante invitación pública son publicados en la página web de la Empresa para ofrecer mayor transparencia.			X	Directora de Control Interno y Calidad/Auxiliar de Sistemas
	Creación red social.	En el segundo semestre de 2014 se creó el Facebook de la Empresa, donde se está en contacto en tiempo real con nuestros usuarios.			X	Auxiliar de Sistemas
	Generador de caracteres.	A través de la Cooperativa Multiactiva Viboral Televisión se emiten periódicamente notas informativas de interés para la comunidad.			X	Comunicaciones

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS LA CIMARRONA E.S.P. 26 Diciembre/2014

Rendición de cuentas	Mantener actualizada la información de la página web relacionada con las pqr's que han sido recibidas en la Empresa y asegurar que cada una tenga su respectivo seguimiento y respuesta.	Todas las pqr's que llegan por medio de la página web se le realiza su respectivo seguimiento y control, dando la respuesta oportuna y concreta a los usuarios.			X	Directora de Control Interno y Calidad/Auxiliar de Sistemas
	Encuesta de Medición de la Satisfacción de los usuarios.	Conscientes de la importancia de la medición de la satisfacción de la comunidad se realizan encuestas a la comunidad, las mismas son analizadas por un ente externo; cuyo objetivo es medir la satisfacción de los usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento del servicio. En el mes de septiembre se dio cumplimiento al mismo logrando un nivel de satisfacción en Acueducto de 98.8%, Alcantarillado de 85.5%, Aseo 83.5%			X	Directora de Control Interno y Auxiliar de Sistemas
	Elaboración de boletines informativos internos con información sobre la gestión de la Cimarrona.	Se realizaron 2 boletines informativos de Enero a Junio y de Julio a Diciembre en los mismos se publica información relacionada con transparencia, acceso a la información Pública, corrupción entre otros.			X	Directora de Control Interno/ Comité de Comunicaciones
	Encuentros zonales y convites Municipales.	Se realizan acercamiento con los habitantes de algunos sectores del Municipio con el fin de informar a los usuarios acerca de sus derechos y cómo se defienden, sus deberes y cómo se deben cumplir y dar atención oportuna a las consultas presentadas por la comunidad, aclarar inquietudes, escuchar a los habitantes, resolver pqr's, entre otras.			X	Todo el personal de la Empresa
	Capacitación de campañas institucionales de prevención de la corrupción.	Sensibilizar a los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos en el cumplimiento del código de ética y de Buen Gobierno, mediante inducciones y re inducciones a empleados.			X	Directora de Control Interno y Calidad/Directora Administrativa
	Se formula, se le hace seguimiento y se publica el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en las fechas establecidas en la Ley 1474 de 2011 y su Decreto reglamentario 2641 de 2012.	Se realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en las fechas establecidas: 30 Abril, 31 Agosto, 31 Diciembre.			X	Directora de Control Interno y Calidad
	Se presenta por parte de la Gerente General Informe de Gestión semestral al Concejo Municipal y Comunidad en general.	Se presentó el informe de Gestión el día 22 de Agosto de 2014.			X	Gerente General
	Boletines informativos mensuales.	La Empresa ha desarrollado un sistema de información de tal manera que permita llegar con mayor exactitud a nuestros usuarios y a la comunidad en general, llamado Noticarmen y en cada emisión se presenta información de actualidad relacionada con la Empresa.			X	Líderes de procesos/Comunicaciones
	Informes pormenorizados de Control Interno de la vigencia	Se publica cada 4 meses en la página web de la Entidad el informe pormenorizado de control interno dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011			X	Directora de Control Interno y Calidad
	Divulgación permanente en la página web	Se encuentra a disposición de la comunidad el documento de consulta del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en el link http://www.lacimarronaesp.gov.co/index.php/documentacion/category/19-plan-anticorrupcion . Su objetivo se traduce en generar confianza a la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, haciendo efectivo todos sus derechos.			X	Directora de Control Interno y Calidad

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS LA CIMARRONA E.S.P. 26 Diciembre/2014

	<p align="center">Puntos de Atención al usuario</p>	<p>La Empresa cuenta con dos oficinas para la atención al ciudadano una Sede Principal donde se atiende a la comunidad en general y otra Sede de Aseo donde se atiende a la comunidad con movilidad reducida y las pgrs del servicio de aseo.</p>			<p align="center">X</p>	<p align="center">Auxiliares de Atención al Ciudadano/Encargados de la Gestión de Aseo.</p>
	<p align="center">Medición de la satisfacción del ciudadano con el fin de identificar necesidades de los mismos</p>	<p>Se elabora diariamente la encuesta de satisfacción interna, en el mes de Diciembre se publicó al respaldo de la factura la encuesta con el objetivo de que los usuarios identificaran sus necesidades. En el mes de Enero de 2015 se presentarán los resultados.</p>			<p align="center">X</p>	<p align="center">Auxiliar de Atención al ciudadano</p>

SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS LA CIMARRONA E.S.P. 26 Diciembre/2014

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos.	Se diseñó en la página web el aplicativo para la atención de PQRSD a través de la página web, permitiendo un mejor control y seguimiento. Se mejoró el espacio de atención al público.			X	Comité de Comunicaciones/Atención al Usuario/Directora de Control Interno y Calidad/Auxiliar de Sistemas
	Seguimiento permanente a la atención de las pqrsd presentadas realizando acciones de mejora a los informes sobre resultados del buzón de sugerencias y encuestas de satisfacción.	Desde el área de atención al ciudadano y la Dirección de Control Interno se realiza seguimiento a las pqrsd. Las respuestas, se responden en tiempos mínimos y las respuestas que son asignadas a otras dependencias se hace seguimiento a través de correos electrónicos o llamadas a los responsables, con el fin de garantizar los tiempos mínimos de respuesta.			X	Líderes de procesos/Auxiliar de Atención al Ciudadano/Directora de Control Interno y Calidad
	Apertura semanal del Buzón de sugerencias.	Se ha mejorado en el tiempo de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizados por la comunidad a través del buzón de sugerencias y la página web de la Entidad.			X	Directora de Control Interno y Calidad
	Elaboración de informe mensual de las pqrs más frecuentes.	Revisar el comportamiento de las solicitudes presentadas por los usuarios mensualmente con el objetivo de identificar cuáles son las peticiones más repetitivas identificando la causa de las mismas y minimizando el riesgos de ocurrencia.			X	Auxiliares de Atención al Ciudadano
	Revisar y actualizar periódicamente la página web de la Entidad.	Revisar y ajustar la página web de la Entidad de tal forma que facilite la consulta y navegación del usuario. Se verifica que la página se mantenga actualizada de manera permanente, presentando información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Empresa.			X	Auxiliar de Sistemas, Dirección de Control Interno y Calidad
	Personal capacitado y motivado.	El personal de la Empresa cuenta con calidad humana, son encargados de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica.			X	Coordinador de Talento Humano

ELABORADO POR: Directora de Control Interno y Calidad
Blanca Luz Rodas Moreno