SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -2016

Entidad: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE

Vigencia : 2016

Fecha de Publicación: Marzo de 2016

FECHA DE SEGUIMIENTO: CON CORTE AL 30 DE DICIEMBRE DE 2016

COMPONENTE	Actividades Programadas	Actividades realizadas	Porcentaje de Avance	Observaciones
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA MITIGAR LOS RIESGOS	Elaboracion del Mapa e Riesgos de Anticorrupcion y publicacion en la pagina web institucional: empoaguas.gov.co	Se elaboró y se publico en la pagina web de la empresa en el mes de marzo de 2016	100	
	Realizar los siguimientos en las siguientes fechas: con corte al 30 e abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2016	Se han llevado a cabo los seguimientos correspondientes a los periodos con corte al, 30 de abril, y al 30 de agosto de 2016	100	
RACIONALIZACION DE TRÁMITES	Aprovechar los diferentes espacios publicitarios como radio, tv, medios escritos, páginas web y diferentes herramientas tics para ofrecer al usuario y comunidad en general, información de fácil consulta, como son: El Plan de Gestión y Resultados; los Planes de Acción; el presupuesto, entre otros	El Plan de Gestion y Resultados asi como el Plan de Accion para la vigencia 2016, fueron publicados respectivamente. El presupuesto fue aprobado mediante Resolucion No. 007 del 4 de enero de la presente vigencia, y fue publicado en la pagina institucional.	**30**	
	Presentación de peticiones, quejas y reclamos a través del Aplicativo de PQRS en la página web: www.empoaguas.gov.co	Una vez revisada la pagina durante el ultimo cuatrimestre no se encontraron PQRS reportados por este medio.	100	
	Divulgación de información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los diferentes medios radiales.	se contrataron dos espacios publicitarios en dos medios radiales locales: CARACOL y EMISORA VOZ DEL GUAVIARE, donde se publican los comunicados y se llevan a cabo programas informativos para los usuarios de la empresa.	100	
	Sistemas de comunicación interna que garantice a todos los empleados tener conocimiento de los programas, planes y proyectos que desarrolla la empresa y así puedan orientar a los usuarios de forma eficaz y eficiente	Publicación en el chat interno de la empresa, el cual esta instalado en todos los equipos de la empresa y donde se publica informacion de interes general tanto para usuarios como para los empleados de la empresa	100	

	Atención a los ciudadanos de forma ágil, eficaz y eficiente y en el Centro de Atención al Usuario, lugar ubicado en las instalaciones de la empresa.	La empresa cuenta con el Centro de Atencion al Usuario, un espacio amplio y comodo, con buena dotación y personal capacitado, para la atencion personalizada de los usuarios. Igualmente se presta atencion personalizada en las diferentes actividades que la Empresa realiza con la ciudadania en general, ofreciendo los servicios, y asi mismo dando informacion sobre la explicacion de la factura.	100	
RENDICION DE CUENTAS	Rendición de la información en los sistemas requeridos por el Gobierno Nacional: SUI, SIA, CHIP, entre otros	Los informes del CHIP se rindieron respectivamente en las fechas establecidos por la Contaduria Pública (CGN2005 001 SALDOS Y MOVIMIENTOS - INFORMACION CONTABLE PUBLICA; CGN2005 002 OPERACIONES RECIPROCAS INFORMACION CONTABLE PUBLICA) dado que se rinde trimestralmente. Los otros informes al SUI de las áreas operativa y comercial se presentaron mensual, bimestral y trimestralmente, conforme a la resolucion No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Asi mismo los informes de la SIA se rinden dentro de los terminos establecidos en el cronograma de la Contraloria.	100	
	Publicación en la página web de la empresa: www.empoaguas.gov.co de los siguientes documentos: informe sobre el estado del Sistema de Control Interno, Informes de Gestión, Plan de Gestión y Resultados, Programas y Proyectos, Plan de Acción Anual, Evaluación Planes de Acción, Plan de Adquisiciones, entre otros	en el mes de enero 2017 se publicó el Informe sobre el Estado del Control Interno. Asi mismo se cumplio con la publicacion de los informes de gestion de la vigencia, el plan de adquisiciones, plan de gestión y resultados para el periodo 2016-2019, entre otros	100	
	Participación de EMPOAGUAS ESP, en los eventos de Rendición de Cuentas que realiza la Administración Municipal, como empresa municipal descentralizada	EMPOAGUAS ESP como ente descentralizado del orden muncipal, participó en las Rendicion de Cuentas programadas por la Administración Municipal, presentando a la comunidad la gestión realizada durante la vigencia 2016.	100	
	Implementación de la estrategia LA GRAN FERIA DE LA OPORTUNIDAD, como espacio participativo con la comunidad para facilitar y resolver inquietudes en cuanto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, entre otros: Recuperación de cartera	se llevaron a cabo durante toda la vigencia las diferentes actividades para incentivar el pago oportuno de la factura, con rifas de electrodomjesticos entre los usuarios que cumplieron con el pago oportuno de la factura de servicios publicos.	100	
	Dispone de correos institucionales para la recepción de PQRS, por parte de los usuarios y comunidad en general	En la pagina web institucional estan publicados los correos institucionales de todas las areas para la que los usuarios dispongan de este medio y presnten sus	100	
	Seguimiento a las PQRS registradas en la página web de la Empresa.	En la pagina web institucional se instaló el link para atender por este medio virtual las peticiones, quejas y reclamos, pero lamentablemnte son muy pocos los usuarios que hacen uso de dicho limk, por lo general vienen es a las instalaciones de la Empresa a solicitar respuesta a sus peticiones, reclamos y quejas.	100	

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualización constante de la información publicada en la página web www.empoaguas.gov.co , y en las redes sociales.	Semanalmente, se publica toda la informacion de interes general y de los usuarios en la pagina institucional y redes sociales de EMPOAGUAS ESP	100	
	Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano	en el ultimo cuatrimestre se aplicaron las encuestas relacionadas con la satistaccion del usuario frente a la prestación de los servicios publicos de EMPOAGUAS ESP, y siempre se obtuvo una queja constante sobre los taponamientos en temporada invernal, esto se presenta dado que el municipio no cuenta con canales de aguas lluvias, igualmente la ciudadania no tiene la cultura de evitar y arrojar basuras en los lugares que ostruyen el paso de las aguas lluvias.	100	
	Fortalecimiento de los procesos de gestión comercial: facturación y atención al cliente (preventa y postventa).	El proceso de facturacion se cumple dentro de las fechas establecidas una vez se ha cumplido todo el protocolo de toma de lecturas de los micromedidores, la precritica y revision de novedades, dentro del cronograma establecido, culminando con la entrega de la facturacion los cinco ultimos dias de cada mes, para iniciar con el recaudo a principios del mes siguiente. Asi mismo los procesos de preventa y postventa se lleva a cabo con el, personal, adscrito al área comercial.	100	
	Asegurar la calidad en las respuestas a peticiones, quejas y reclamos – PQR's, en tiempos oportunos.	el segundo semestre de 2016 se radicaron en la Coordinación Comercial, Área de Atención al Cliente, 1544 peticiones y 593 reclamaciones de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, las cuales fueron re-direccionadas a la Coordinación Operativa para su posterior atención y/o solución de manera oportuna. En el correo pqrs@empoaguas.gov.co tres usuarios enviaron las peticiones relacionadas con el servicio de acueducto, los cuales fueron resueltos dentro de los términos establecidos.	100	
	Difundir el portafolio de servicios de la entidad a la ciudadanía en general	El Portafolio de servicios esta publicado en la pagina web institucional, y se ha entregado a la ciudadania en general, una copia en fisico.	100	
	Publicación de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos, igualmente los horarios y puntos de atención, en página web de la empresa.	En la pagina web institucional estan publicados los horarios de atención, asi como los puntos de recaudo, y los derechos y deberes de los usuarios en esta pagina, como informacion de interes general a los usuarios.	100	

	Disponer de instalaciones locativas cómodas para que la atención a los usuarios sean de una manera ágil.	EMPOAGUAS ESP, cuenta con un Centro de Atencion al Usuario -CAUS- , en la sede principal, donde sus usuarios pueden acercarse y presentar sus peticiones y reclamaciones, atendidos con personal idoneo.	100	
MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION	Publicación permanente en la Página www.empoaguas.gov.co, de información importante para los usuarios.	EMPOAGUAS, cuenta con personal, responsable de las comunicaciones y manejo de la pagina web institucional, asi como las redes sociales, quien de manera permanente publica y actualiza la pagina con informacion de interes general para los usuarios de los servicios publicos que presta la empresa.	100	
	Disposición de horarios de Atención en el Centro de Atención al Usuario, ubicado en la calle 19 D No. 19D-35, Barrio El Modelo, de lunes a viernes de 7:30 a 12:00 y de 2:00 a 5:00 p.m	Cuenta con un horario de atencion a los usuarios tanto en su sede principal, como en los puntos de recaudo externos, que queda ubicado en la Empresa Energuaviare, asi mismo se celebró convenio con el Supermercado Lopez para recaudo del pago de la factura de servicios publicos.	100	
	Aviso oportuno cuando se modifiquen los horarios de atención al usuario de manera temporal, por efectos del desarrollo de actividades propias de la Empresa	La Coordinacion Adminsitrativa y Financiera, es el área encargada de notificar a los usuarios y publico en general de los cambios de horario de atención con la debida anticipacion.	100	
	Mantener los cuatro puntos dispuestos para el Recaudo facilitándole al usuario el pago de la factura.	Estan dispuestos como punto de recaudo en los siguientes lugares: ENERGUAVIARE, el CAUS ubicado en la sede principal; en Bancolombia y en el Supermercado Lopez.	100	
	Disponer del Buzón físico de sugerencias ubicado en las oficinas de servicio al cliente de la empresa	En el CAUS se encuentra ubicado el buzón fisico de sugerencias, el cual es revisado, pero generalmente no es utilizado por los usuarios, dado que siempre lo hacen o de forma verbal o escrita radicando en Ventanilla unica.	100	
	Programas y Campañas radiales sobre el uso eficiente y ahorro del agua, cultura del agua, formación ciudadana, e información de interés general	El Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua se elaboró y fue presentado a la Corporacion ambiental CDA para su respectiva aprobacion.	0	
Consolidación del do- cumento	Nombre: NORBELY RESTREPO VASQUEZ ,			
Seguimiento de la Estrategia	Nombre: NORBELY RESTREPO VASQUEZ Cargo: Control Interno de Gestión			