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 31 DE AGOSTO 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	Este es el segundo seguimiento con corte a 31 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	Se culminó la elaboracion de los siguientes documentos: Plan de Gestion y Resultados 2016-2019; asi como el Plan de Accion para la vigencia 2016, los cuales serán publicados . una vez sean aprobados. El presupuesto fue aprobado mediante Resolucion No. 007 del 4 de enero de la presente vigencia, y fue publicado en la pagina institucional.	100	
	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 primer 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 celebraron 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.	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 en el mes de marzo (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	Se publico en el mes de abril el Informe sobre el Estado del Control Interno. Los otros informes se publicaran una vex hayan sido arpobados y dentro de los terminos establecidos para los mismos.	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 la Rendicion de Cuentas correspondiente a los primeros cien dias de Gobierno de la Administración Municipal, presentando a la comunidad la gestión realizada tambien en esos primeros tres meses del año en curso.	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 adelantaron dos Ferias de la Oportunidad en las instalaciones del CAUS (marzo 05 y abril 09) ofreciendo a los usuarios informacion sobre la deuda y celebracion de acuerdos de pago, asi c9omo el descuento de intereses, por pago total de la deuda.	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 el primer cuatrimestre, no se presentaron PQRS radicados en la pagina web institucional	100	
	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	

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Evaluar la percepción externa de la empresa mediante la encuesta de satisfacción al ciudadano	Durante el segundo cuatrimestre se aplicaron las encuestas relacionadas con la satistaccion del usuario frente a la prestación de los servicios publicos de EMPOAGUAS ESP, especialmente al momento de realizar las acometidas domiciliarias y la instalaciones de los medidores, donde manifestaron bueno el servicio, asi mismo la encuesta tambien nos arrojo que la mayoria de usuarios no lee la informacion del respaldo de la factura, en el cual se publica informacion de interes general, en torno a los servicios publicos que presta la empresa.	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.	Conforme al informe que arroja el sistema donde se registran tanto las peticiones como reclamaciones de los servicios publicos de acueducto y alcantarillado, durante el periodo de mayo hasta agosto de 2016, se registraron 786 peticionems y 465 reclamaciones, por diferentes causales, las cuales se atendieron y resolvieron por las áreas de operativa y comercial respectivamente dentro de los terminos establecidos por la ley.	100	
	Difundir el portafolio de servicios de la entidad a la ciudadanía en general	El Portafolio de servicios está en proceso de elaboracion y proximamente será públicado en la pagina institucional de la empresa	70	
	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 proximamente se publicaran los derechos y deberes de los usuarios en esta pagina, como informacion de interes	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	
	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	

MECANISMOS PARA PROMOVER LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION	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, con los que cuenta en puntos comerciales como institucionales	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 periodicamente y en este periodo mayo-agosto, no se hallaron observaciones, reclamaciones y/o sugerencias para responder.	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 está en proceso de aprobacion por la CDA. Sin embargo se siguen realizando las actividades y campañas a la ciudadania para el uso eficiiente y ahorro del agua.	100	
Consolidación del do- cumento	Nombre: NORBELY RESTREPO VASQUEZ ,			
Seguimiento de la Estrategia	Nombre: NORBELY RESTREPO VASQUEZ Cargo: Control Interno de Gestión			