



Código	PL-ANTIC	Fecha Emisión	Agosto 27 de 2013
Versión	1	Página	1 de 1

COMPONENTE: ATENCION AL CIUDADANO **AÑO:** 2013 **ENTIDAD:** EMSER E.S.P

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación		Actividades Realizadas		Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	Agt 31	dic-31		
MANEJO Y UTILIZACION DE LA PAGINA WEB.	Realizar Campañas dentro de la Empresa sobre el uso y manejo de la Pagina Web, realizar dos campañas una en cada semestre.			Accion no realizada		Oficina P,Q,R Oficina Sistemas	Se implementara la campaña sobre el uso y manejo de la Pagina Wed, en el Programa Emser en su barrio durante el cuatrenio de 2013.
	Realizar publicidad al Manejo de la Pagina Web a través de folletos Informativos, entregar 1500 folletos, durante el año 2013 y repetir de nuevo en el año 2014.			Accion no realizada		Oficina P,Q y R	Se elaboraran los Folletos informativos, sobre el Manejo de la Pagina Wed, durante el cuatrenio del año 2013
MEDIR LA SATISFACCION DEL CIUDADANO EN RELACION CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA CIUDADANO	Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento que visiten la Oficina de P,Q,R Encuestar un promedio de 100 usuarios en cada semestre.			Accion no realizada		Oficina P,Q y R	Se realizaran las encuestas escritas a los usuarios en el momento que visiten la Oficina de P,Q,R durante el mes de Septiembre de 2013. con el fin de medir la satisfacion del ciudadano en relacion con los Servicios que presta la Empresa.
	Implementar un Link en la Pagina Web, donde se pueda calificar la calidad de los Servicios prestados por la Empresa, a Julio de 2013 este listo para su funcionamiento y uso del Link que le permita a los usuarios hacer la evaluacion del servicio prestado.			Accion no realizada		Oficina P,Q y R y Oficina de Sistemas	Se concretara con el Proveedor de la Pagina Web, para crear el Link, asociado a una base de datos, donde se pueda calificar la calidad de los servicios prestados.

Código	PL-ANTIC	Fecha Emisión	Agosto 27 de 2013
Versión	1	Página	1 de 1

COMPONENTE: **ATENCION AL CIUDADANO** AÑO: **2013** ENTIDAD: **EMSER E.S.P**

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación		Actividades Realizadas		Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	Agt 31	dic-31		
MANEJO SISTEMATIZADO DEL REGISTRO DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.	Modificar y utilizar las opción de registro de las P,Q,R en el sistema de información adquirido y utilizado por la Empresa. 100% en el control de eficacia de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.			Se tiene implementado en un 60%		Oficina P,Q y R y Oficina de Sistemas	Mediante el Contrato No. 66, el sistema tiene la Opción pero no se a habilitado, se esta implementando el registro de la P,Q,R. en el sistema de información adquirido y utilizado por la Empresa.
HORARIOS Y PUNTOS DE ATENCION	Realizar carteles informativos en la Empresa y anuncios en la Pagina 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 algun cambio determinado.			Acción no realizada		Oficina de P,Q, R.	Registrar los horarios de atención al Usuario en la Pagina Web de la entidad , igualmente los puntos de atención de recaudo a la Facturación.
IMPLEMENTAR Y UTILIZAR EL BUZON DE SUGERENCIAS	Habilitar y fortalecer el buzón de sugerencias para uso de los usuarios, Que a junio de 2013, este habilitado el buzón de sugerencias.			Acción realizada en un 90%		Oficina de P,Q,R	El buzón de sugerencias se encuentra instalado, falta implementar el Formato ubicarlo, revisar y evaluar las peticiones, Quejas y Reclamos.
DESCARGAR EN LA PAGINA WEB LOS FORMATOS PARA TRAMITES (PREDIO DESHABITADO, REGISTRO DE P,Q,R)	Crear un link en la Pagina Web con la opción de descargar los formatos de trámites para mayor eficiencia en los procesos y que a Julio de 2013, este creado el Link en la Pagina Web.			Acción realizada en un 40%		Oficina de Sistemas, Oficina de Peticiones, Quejas y reclamos.	Los Formatos se encuentran elaborados como son: El acta de Compromiso de Pago, Formato de Cobro predio deshabitado, Formato instalación de medidor y acta de visita, estará implementado para el mes de Septiembre de 2013.



**SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LAS ESTRATEGIAS PARA LA
CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL
CIUDADANO**

Código	PL-ANTIC	Fecha Emisión	Agosto 27 de 2013
Versión	1	Página	1 de 1

COMPONENTE: ATENCION AL CIUDADANO **AÑO:** 2013 **ENTIDAD:** EMSER E.S.P

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación		Actividades Realizadas		Responsable	Anotaciones
		ene-31	abr-30	Agt 31	dic-31		
CREAR UNA LINEA TELEFONICA DIRECTA DE ATENCION AL CLIENTE	Implementar y crear la Linea Telefonica directa a la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos) y que a Julio de 2013 este creada la Linea Telefocnica.			Accion realizada		Oficina de Sistemas, Oficina de Peticiones, Quejas y reclamos. Direccion Administrativa y Financiera.	La linea de atencion al Usuario, esta creada con el Numero 2564353 Extencion 104, P,Q,R
CREAR UN MECANISMO TECNOLOGICO PARA EL MANEJO DE ATENCION AL PUBLICO DE ACUERDO AL ORDEN DE LLEGADA	Agosto de 2013 tener implementado el sistema de turnos de manera digital.			Accion no realizada		Gerencia, Direccion administrativa, Financiera y Comercial, Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos.	No se ha realizado, se encuentra en espera para tomar una decisión. Si es necesario implementarlo.
DESCARGAR FORMATOS PRE-DILIGENCIADOS PARA TRAMITES O SERVICIOS ANTE LA ENTIDAD.	Que a Julio de 2013, este listo para funcionamiento y uso el Link que le permitira a los usuarios descargar los diferentes formatos.			Se tienen los formatos, para el proceso de creación del Link en la Pagina Web.		Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, Oficina de Archivo y Correspondencia, Oficina de Sistemas.	En el mes de Septiembre, Se Crea el Link, que le permitira a los usuarios descargar los diferentes formatos..
	Que a Diciembre de 2013, este listo para el funcionamiento el uso del Link que le permitira a los usuarios descargar la factura en linea.			Accion no realizada		Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos, Oficina de Sistemas. Oficina de archivo y Correspondencia.	Se encuentra en proceso de implementacion, se han realizado Pruebas con el proveedor, para trabajar con tiempos de ejecucion se programara para el cuatrenio de 2013.
IMPLEMENTAR UN LINK EN LA PAGINA WEB PARA PERMITIR A LA CIUDADANIA REALIZAR LOS RESPECTIVOS SEGUIMIENTOS Y	Que a Diciembre de 2013 este listo para su funcionamiento y uso el Link, que le permita a los usuarios verificar el estado del tramite de acuerdo al funcionario y area encargada.			Accion no realizada		Direccion Administrativa, Direccion Operativa y Oficina de Sistemas.	Se encuentra en proceso de implementacion en la Pagina Wed, para conocer el estado de los tramites solicitados a la entidad. Se realizara en el cuatrenio de 2013



**SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LAS ESTRATEGIAS PARA LA
CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

Código	PL-ANTIC	Fecha Emisión	Agosto 27 de 2013
Versión	1	Página	1 de 1

COMPONENTE: ATENCION AL CIUDADANO **AÑO:** 2013 **ENTIDAD:** EMSER E.S.P

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas				Responsable	Anotaciones
			ene-31	abr-30	Agt 31	dic-31		
ESTADO DE LOS TRAMITES SOLICITADOS A LA ENTIDAD.	Que a Julio de 2013, este listo para su funcionamiento y uso del Link que le permitira a los usuarios conocer los diferentes procesos contratcuales que adelanta la entidad.			Accion realizada			Direccion Administrativa, financiera y Comercial, Direccion Operativa y Oficina de Sistemas.	Se encuentra implementado en la Pagina Wed, donde le permite a los usuarios conocer los diferentes procesos contratuales, que adelanta la entidad.
DISEÑAR UN MAPA AREA ADMINIATRATIVA DELIMITANDO DEPENDENCIAS	Que Agosto 31 de 2013, Los usuarios puedan hacer uso del mapa como mecanismo orientador de las dependencia con las que cuenta la entidad.			Accion no realizada			Gerente- Direccion Administrativa Financiera y Comercial.	Se tiene previsto para el 31 de septiembre de 2013, elaborar el Mapa orientador de las dependencias con que cuenta la entidad.

Consolidacion del Documento	Cargo:	<u>DIRECCION TECNICA Y DE PLANEACION</u>	Cargo:	<u>DIRECCION ADMIN, FINAN Y COMERCIAL</u>
	Nombre:	<u>JHON FREDDY LOMBANA CASAS</u>	Nombre:	<u>ROCIO MARCELA CARBONELL ROJAS</u>
Seguimiento a la Estrategia	Firma:	_____	Firma:	_____
	Cargo:	<u>JEFE OFICINA CONTROL INTERNO</u>		
	Nombre:	<u>GERMAN AUGUSTO SAAVEDRA R.</u>		
	Firma:	_____		