



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

| | | |
|---------|---------------|--------------|
| Código | Fecha Emisión | FEBR-28-2017 |
| Versión | Página | 1 de 1 |

ENTIDAD: **EMSER E.S.P.** 2017 COMPONENTE **ATENCION AL CIUDADANO**

| Estrategia, mecanismo, medida, etc. | Actividades | Publica | Actividades Realizadas | | | Responsable | Anotaciones |
|---|---|---------|--|--|--------|---|--|
| | | Enr31 | abr-30 | Agt 31 | dic-31 | | |
| POLITICA DE CERO PAPEL ATENCION AL USUARIO ATRAVES DE LAS TIC | POLITICA DE CERO PAPEL, INCENTIVAR A LOS USUARIOS PARA ENVIAR LA FACTURA DE COBRO AL CORREO ELECTRONICO AL USUARIO. | | SE APLICA EN UN PORCENTAJE MINIMO | | | Oficina P,Q,R Oficina Sistemas | |
| 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 60 USUARIOS EN CADA SEMESTRE. | | NO SE HAN REALIZADO EN EL PRIMER CUATRENIO DE 2017. | | | Oficina P,Q y R | |
| | IMPLEMENTAR UN LINK EN LA PAGINA WED, DONDE SE PUEDA CALIFICAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA. A DICIEMBRE DE 2017 ESTE LISTO PARA SU FUNCIONAMIENTO Y USO DEL LINK QUE LE PERMITA A LOS USUARIOS HACER LA EVALUACION DEL SERVICIO PRESTADO. | | | SE IMPLEMENTO EN UN 100% EL LINK EN LA PAGINA WEB, DONDE SE PUEDE CALIFICAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. | | | Oficina P,Q y R y Oficina de Sistemas |
| ORIENTACION AL USUARIO EN EL MANEJO SISTEMATIZADO DEL REGISTRO DE LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS. | SOCIALIZACION A LOS USUARIOS EN MANEJO DE REGISTRO DE LAS P,Q,R EN EL SISTEMA DE INFORMACION ADQUIRIDO Y UTILIZADO POR LA EMPRESA. 100% EN EL CONTROL DE EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS, TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD. PROGRAMAR 100 PERSONAS EN EL CUATRENIO AÑO 2014. | | SE ESTA APLICANDO | | | Oficina P,Q y R y Oficina de Sistemas | |
| HORARIOS Y PUNTOS DE ATENCION | REALIZAR CARTELES INFORMATIVOS EN LA EMPRESA Y ANUNCIOS EN LA PAGINA WED, SOBRE EL HORARIO Y PUNTOS DE ATENCION MANEJADOS POR LA EMPRESA- CUMPLIR CON EFICACIA Y RESPONSABILIDAD CADA UNO DE LOS HORARIOS DE ATENCION AL CIUDADANO E INFORMAR SOBRE ALGUN CAMBIO DETERMINADO. | | SE PUBLICAN LOS CAMBIOS DE HORARIO Y LOS PUNTOS DE ATENCION PARA EL RECAUDO DE CARTERA | | | Oficina de P,Q, R. | |
| CONOCIMIENTO EMPRESARIAL AL USUARIO DE LOS PROYECTOS Y PROGRAMAS POR MEDIO VIRTUAL DE LA EMSER E.S.P | DARA CONOCER AL USUARIO EL FUNCIONAMIENTO DE LAS PLANTAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS A TRAVEZ DE UNA PANTALLA UBICADA EN EL AREA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS. | | SE APLICA. | | | Oficina P,Q,R Oficina Sistemas | |
| REGISTRO DE LA CONTRATACION | QUE A DICIEMBRE ESTE LISTO PARA SU FUNCIONAMIENTO Y USO DEL LINK QUE LE PERMITIRA A LOS USUARIOS CONOCER LOS DIFERENTES PROCESOS CONTRATUALES QUE ADELANTA LA ENTIDAD. | | SE APLICA | | | Direccion Administrativa, financiera y Comercial, Direccion Operativa y Oficina de Sistemas. | |
| Consolidacion del Documento | Cargo: Direccion Administrativa Financiera Comercial Nombre: LUIS ABEL SEPULVEDA SANCHEZ Firma: | | | | | | |
| Seguimiento a la Estrategia | Asesor de Control Interno Nombre: GERMAN AUGUSTO SAAVEDRA RODRIGUEZ Firma: | | | | | | |