



EMSERPA
E.I.C.E
E.S.P

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 31 – DICIEMBRE - 2014

No. Actividad	Actividad principal	Proceso Responsable	Ejecutor	Fecha inicio	Fecha Finalización	Unidad de medida	Meta	Indicador	Recursos	Anotaciones
1	Construir y socializar en un lugar visible y en la página web, la Carta de Derechos y Deberes de los usuarios.	Dirección Comercial	Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades	1/02/2014	31/12/2014	Documento construido, aprobado y socializado	Un documento	1 documento	Humanos, Tecnológicos	Evidencia: El documento se realizó con éxito en el área de comercial y se publico en la página web. Estado: Implementado
2	Socializar el portafolio de trámites y servicios de la entidad en medios de difusión, intranet y personalizada.	Dirección Comercial	Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades	1/01/2014	30/04/2014	Portafolio de Trámites y servicios socializado	Un Portafolio	Total de trámites y servicios socializados/total de trámites y servicios	Humanos, Tecnológicos	Evidencia: Trámites y servicios publicado en pagina web. Estado: Implementado
3	Alimentar la base de datos del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT 3.0) con los trámites del proceso Gestión Comercial.	Dirección Comercial	Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades	30/04/2014	31/08/2014	Actualización de Trámites y servicios	Actualización en SUIT 3.0 de Trámites y Servicios	Total de Trámites y Servicios actualizados en SUIT 3.0	Humanos, Tecnológicos	Evidencia: No hay evidencia de actualización Estado: No implementado reprogramado para marzo de 2015

4	Aprobar y aplicar el instrumento diseñado para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Empresa.	Dirección Comercial	Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades	1/07/2014	31/12/2014	Instrumento de medición aprobado y aplicado	un Instrumento de medición aprobado y aplicado	Instrumento de medición aprobado y aplicado, con el respectivo análisis de resultados	Humanos, Tecnológicos	Evidencia: encuestas aplicadas y tabuladas Estado: Implementado
5	Fortalecer tecnológicamente los canales para la participación ciudadana PQRS	Dirección Administrativa y Financiera Dirección Comercial	Coordinadora de Atención al Cliente y Comunidades Jefe de Información y Tecnología	2/01/2014	31/12/2014	Canal para la participación ciudadana fortalecido tecnológicamente	1 canal para la participación ciudadana fortalecido tecnológicamente	1 canal para la participación ciudadana fortalecido tecnológicamente	Talento Humano, Físicos, Financieros Tecnológicos	Evidencia: Se realizaron ajustes al sistema de información comercial SIEWEB, para lentificar los conceptos de PQRS Estado: Implementado
6	Publicar información en el sitio web con el fin de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión institucional	Directores y Asesores	Todas las dependencias	2/01/2014	30/12/2014	información publicada	100 % información publicada	100% de información publicada en el sitio web	Humanos Tecnológicos	Evidencia: Se han publicado: Estados financieros trimestrales, plan de adquisiciones y demás documentos de Control Interno. Consulta de la Pagina Web. Estado: Implementado
7	Diseñar una estrategia para realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía y partes interesadas.	Oficina Asesora de Planeación	Todas las dependencias	1/02/2014	30/12/14	Diseño y desarrollo una estrategia para rendición de cuentas	Documento	1 Documento	Humanos Tecnológicos	Evidencia: La estrategia está contemplada en el Plan Anticorrupción 2015

										Estado: Implementado
8	Ejecutar acciones que promuevan la seguridad de la información	Dirección Administrativa y Financiera	Jefe de sistemas y Tecnologías	1/01/2014	30/06/2014	Acciones del mapa de riesgos	6 acciones ejecutadas	Número de acciones ejecutadas / 6	Recursos Humanos, Financieros y Físicos	Evidencia: Se realizaron 2 copias de seguridad al día de los sistemas de información financiero y comercial. Estado: Implementado
9	Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante acciones de capacitación	Dirección Administrativa y Financiera	Coordinador de Personal	2/01/2014	31/12/2014	Actividades de Capacitación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluidas en el Programa Anual de Capacitación 2014	10 Actividades Ejecutadas	Actividades de Capacitación Ejecutadas / 10	Humanos, Financieros, Logísticos, Recursos Docentes, Alianzas Estratégicas	Evidencia: Se llevaron a cabo 14 capacitaciones incluyendo Bienestar Social, Vida saludable etc Estado: Implementado
10	Elaborar diagnóstico y presupuesto sobre las necesidades de adecuación de las oficinas de atención al usuario, que no cuentan con las condiciones requeridas para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Dirección Administrativa y Financiera	Coordinadora de Presupuesto	1/03/2014	31/12/2014	Diagnóstico elaborado	1 documento diagnóstico	Documento diagnóstico con su respectivo presupuesto	Talento Humano, Físicos, Financieros y Tecnológico	Evidencia: No hay evidencia del diagnostico Estado: No implementado reprogramado para Junio de 2015

11	Actualizar con todas las dependencias de EMSERPA el mapa de riesgos de corrupción 2014	Oficina Asesora de Planeación	Líderes de Procesos	1/05/2013	30/08/2014	Mapa de Riesgos de corrupción 2014	Mapa de Riesgos de corrupción 2014 actualizado	Mapa de Riesgos de corrupción 2014 actualizado	Humanos, Tecnológicos	Evidencia: Se realizaron mesas de trabajo dejando en firme lo ya identificados Estado: Implementado
12	Publicar Plan de Acción Anticorrupción 2014	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2014	30/08/2014	Plan de Acción Anticorrupción 2014	Plan de Acción Anticorrupción 2014 publicado	Plan de Acción Anticorrupción 2014 publicado	Humanos, Tecnológicos	Evidencia: Plan de acción anticorrupción publicado en pagina web. Se puede consultar Estado: Implementado
13	Publicar seguimiento al Plan Anticorrupción 2014, en abril, agosto y diciembre.	Oficina Asesora de Control Interno	Oficina Asesora de Control Interno	1/04/2014	31/12/2014	Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción 2014 publicado	Tres Informes de seguimiento al Plan Anticorrupción 2014 publicados	informes de seguimiento al Plan Anticorrupción 2014 publicados/3	Humanos, Tecnológicos	Evidencia: Se publicaron los seguimientos de los tres cortes del año en la página web. Estado: Implementado

CARLOS ORLANDO COIRAN ARANA
Jefe Oficina de Control Interno