



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

Entidad: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIA EMSERCHIA E.S.P.

AÑO: 2014

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31	Responsable(s)	Anotaciones
Mapa de riesgos de corrupción	Establecer y socializar un cronograma de ejecución de las actividades requeridas para dar cumplimiento a las metas del Plan Estratégico Institucional, el cual incluya los periodos de presentación de informes de avance y cumplimiento a dichas metas así como los responsables con el fin de que la Oficina Asesora de Planeación le pueda hacer el seguimiento	Se elaboró y socializó el PEI para la vigencia 2014, estableciendo metas, actividades desglosadas, cronograma de ejecución, y responsables por cada una de estas.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se verificó el documento PEI y se observó que la Oficina Asesora de Planeación realizó seguimiento a las actividades comprometidas por parte de los líderes y responsables de las metas. La OAP mensualmente realiza un seguimiento al plan operativo de cada una de las áreas y estas metas alimentan el PEI
	Aplicar la Política de Comunicación Pública	Se documentó la política de comunicación pública, la cual se dio a conocer mediante sus diferentes medios de comunicación. Así mismo se informó la gestión que adelanta la empresa en sus diferentes componentes.	Jefe Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa	La Oficina Asesora de Prensa proyectó la política de comunicaciones pero no ha sido aprobada formalmente
	Seguimiento a denuncias presentadas por parte de los usuarios. Incentivos a la comunidad con el fin de denunciar actos de corrupción frente a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	De presentarse dicha situación se hace la verificación de la queja presentada a fin de obtener la evidencia física al respecto. Si se trata de denuncias sobre el personal de la empresa, se realiza la identificación y remisión a la Dirección Administrativa y Financiera para los respectivos descargos y/o procesos disciplinarios a que haya lugar.	Director Técnico Operativo AAA	No se presentaron denuncias en la vigencia 2014
	Aplicación del procedimiento atención a PQRS.	El procedimiento de atención a PQRS se encuentra documentado y se aplica en la gestión diaria de la Dirección Comercial.	Director Comercial	Se da aplicabilidad a este procedimiento cuyo objetivo es recibir, atender, tramitar y responder las PQRS y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios y los suscriptores potenciales con relación a los servicios que presta la empresa.
	Cumplir con el procedimiento de selección de personal.	Pese a que no existe un procedimiento establecido formalmente, se llevan a cabo actividades dependiendo del cargo vacante, tales como: - Revisión de antecedentes. - Revisión de comparendos. - Realización de prueba de conducción por parte del área operativa para conductores. - Confirmación de referencias laborales y personales. - Realización de entrevistas.	Director Administrativo y Financiero	En verificación aleatoria a las hojas de vida, se encuentra que las mismas cuentan con los soportes mencionados en las acciones descritas. La OACI sugiere se documente e implemente el procedimiento y los registros respectivos, a fin de efectuar los controles a que haya lugar.
	Realizar una certificación de entrega de documentos según tabla de retención documental	Se elaboró y se utiliza actualmente una planilla de registro de entrega de documentos, la cual permite controlar la entrega y devolución de los mismos.	Director Administrativo y Financiero	Los encargados de los procesos del control documental manejan una planilla en donde se relaciona el número de radicado, fecha de radicado, el remitente, asunto, nombre de quien recibe, firma de quien recibe, fecha de recepción y observaciones la cual se diligencia cada vez que se requiera.
	Verificar que se encuentre la certificación de satisfacción del supervisor del contrato para el respectivo pago.	Una vez ingresa el respectivo pago a la oficina jurídica, se procede a verificar que éste cuente con la certificación de cumplimiento del contrato por parte del supervisor para proceder a su archivo.	Supervisor de Contrato - Jefe Oficina Asesora Jurídica	La OACI sugiere que el procedimiento para pago de contratistas sea verificado por el área jurídica previamente, a fin de efectuar controles sobre el proceso de contratación y la labor no sea netamente archivística.

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31	Responsable(s)	Anotaciones
Mapa de riesgos de corrupción	Cumplir con la expedición de registros presupuestales según las disponibilidades solicitadas.	Se expide de SYSMAN el informe mensual de disponibilidades abiertas y una vez verificadas se requiere al área solicitante para formalizar el registro.	Profesional de Presupuesto	Se realizó verificación a 31 de diciembre de 2014 sin encontrarse certificados de disponibilidad para cierre; por su parte si se evidenciaron Registros Presupuestales abiertos debido a que están comprometidos a la ejecución de contratos.
	Revisión y análisis de los ajustes efectuados en la información contable y financiera durante un periodo de tiempo determinado	Se cuenta con controles en el recibo de la información en el que se verifica el cumplimiento de la documentación requerida bajo las normas legales vigentes y los procedimientos establecidos. Se realiza mensualmente la depuración de las cuentas contables cotejando la información a través de los libros auxiliares por terceros, si existen inconsistencias se realizan los ajustes respectivos. Cuando los ajustes son representativos son enviados al comité técnico de sostenibilidad contable para la toma de decisiones al respecto.	Profesional Contador - Director Administrativo y Financiero	Se evidencia que en los auxiliares contables de algunas de las cuentas se contabilizan los traslados, las reliquidaciones, devoluciones, reclasificaciones y provisiones de prestaciones sociales e impuestos que si es el caso son trasladados a la vigencia siguiente. Las cuentas contables de los bancos se verifican contra los extractos mediante conciliaciones bancarias.
	Estricto cumplimiento y aplicación del manual de contratación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración documento hoja de ruta para contratos</li> <li>• Control envío documentación de gerencia a jefe oficina jurídica para elaboración minuta de contratos</li> <li>• Verificación de documentación para minuta contrato</li> <li>• Capacitación a servidores públicos sobre el contenido del manual de contratación</li> <li>• Consulta permanente al manual de contratación.</li> <li>• Solicitud asesoría en conceptos del manual de contratación a la asesora jurídica externa.</li> <li>• De acuerdo a la modalidad de contratación, seguimiento estricto al cumplimiento de lo establecido en el manual de contratación a través de los procesos de invitación.</li> <li>• Revisión constante de la carpeta de los contratos respectivos para verificar que estos se encuentren con todos los documentos que se requieren para la normal ejecución del mismo.</li> </ul>	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Se evidencian las actividades descritas por la Oficina Asesora Jurídica. Así mismo se llevó a cabo el plan de capacitación sobre normatividad aplicable y responsabilidad de supervisores de contratos, lo cual fue verificado mediante listados de asistencia. Se realizaron 4 capacitaciones los días 19 y 26 de septiembre, 3 de octubre y 9 de diciembre de 2014.
	Entregar solicitud de préstamo a la Dirección Administrativa y Financiera con el fin de ser autorizado.	Los bienes de la empresa están siendo utilizados para las actividades internas que se desarrollan, a la fecha no se han recibido solicitudes formales para eventos fuera de la misma.	Técnico de Almacén - Director Administrativo y Financiero	N/A
	Procedimiento de revisión previa para verificar desviaciones de consumo	Se implementaron las actividades de investigaciones previas para determinar las causas de las desviaciones significativas en el consumo de agua potable. Dicho procedimiento hace parte de la facturación y recaudo, cuyo responsable es el coordinador de facturación.	Director Comercial	Allí se toman las lecturas y se ingresan al sistema para generar un informe de investigaciones; luego se clasifican y las que muestran diferencias significativas se envían a terreno para realizar la inspección por parte de los funcionarios en el predio. Seguidamente, se entregan al auxiliar de facturación las actas de inspección, quien procede a ingresarlas, compara la información y realiza los ajustes correspondientes.
	Conciliaciones comercial - tesorería	Se implementaron las actividades de conciliación del recaudo tomando los informes de servicios públicos y cruzando la información con los archivos planos y los extractos bancarios, verificando los pagos aplicados respecto a los soportes de los movimientos bancarios.	Coordinador Facturación Recaudo y Cartera - Tesorera	Estas actividades hacen parte del proceso de recaudo que se realiza diariamente por parte del encargado de recaudo; se generan informes que son conciliados con el área de tesorería. Dichos informes se encuentran impresos bajo la custodia del área de tesorería.
	Se dará cumplimiento al procedimiento de reporte de novedades y se usaran los puntos de control establecidos	Se realiza la actualización de información relativa de cambio de datos, cambio de estrato, actualización de dirección, actualización de suscriptor, verificando los soportes adjuntos por el usuario y/o las vistas de inspección.	Profesional de Atención al usuario	Estas actividades hacen parte del procedimiento de PQRS y se realizan conforme a la presentación de documentos aplicables. Los responsables de atender estas solicitudes son los servidores del área de Facturación y Recaudo.

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31	Responsable(s)	Anotaciones
Estrategia Antitrámites	Actualizar los procedimientos de la Dirección Comercial con el objeto de hacer una administración más eficiente, eficaz y oportuna en la prestación de sus servicios.	Se tienen documentados 11 procedimientos de la gestión comercial.	Dirección Comercial y Oficina Asesora de Planeación.	Los 11 procedimientos evidenciados en el área comercial son: 1. Atención de PQRS; 2. Convenio de pago; 3. Facturación; 4. Legalización fraude; 5. Recaudo; 6. Reconexión; 7. Registro de Usuarios; 8. Reporte de Novedades; 9. Revisión Previa; 10. Suspensiones y Cortes; 11. Toma de lectura.
	Mediante el procedimiento de Inducción y Reinducción adoptar los procedimientos establecidos en cada una de las áreas, que le son aplicables según el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales.	Se realizaron dos jornadas de reinducción al personal operativo de aseo que incluye aspectos estratégicos de la empresa y riesgos laborales por cargo, se entregó manual de inducción y reinducción, así como el código de ética.	Dirección Administrativa y Financiera	Estas capacitaciones se realizaron con la asesoría y acompañamiento de la OACI y las evidencias o soportes reposan en el área de Recursos Humanos.
	Atender de manera oportuna los requerimientos de los usuarios que utilizan el módulo de trámites y servicios mediante la página WEB de la empresa.	El área encargada de administrar la página web traslada mediante correo las solicitudes comerciales a las cuales se les genera PQR u orden de trabajo según corresponda, iniciando el procedimiento de gestión.	Dirección Comercial.	la página redirecciona a través de formulario las solicitudes realizadas por este medio al correo electrónico <a href="mailto:cliente@emserchia.gov.co">cliente@emserchia.gov.co</a> . <a href="mailto:contactenos@emserchia.gov.co">contactenos@emserchia.gov.co</a> .
Estrategia de rendición de cuentas	Listar y convocar a los usuarios de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a los grupos de interés de la empresa y a la comunidad en general a la rendición de cuentas de la vigencia anterior.	Mediante diferentes medios de comunicación como invitaciones, emisora, página web, redes sociales, afiches, pendones y perifoneo se divulgó a partir del 11 al 22 de noviembre la invitación de convocatoria al evento de rendición de cuentas a efectuarse el día sábado 22 de noviembre en la Casona Santa Rita.	Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Prensa.	La convocatoria se hizo con más de 20 días de anticipación a la fecha de realización de la Audiencia, adelantando una campaña publicitaria por parte de la Oficina Asesora de Prensa e Imagen Corporativa. Se hizo extensiva la invitación a los grupos de interés como: Juntas de acción Comunal, Junta Directiva de EMSEERCHIA, Representantes de Corporaciones de vivienda, SSPD, Personería Municipal, Concejo Municipal, Asociaciones Ambientales, Asociaciones de Bodegueros, Administración Municipal, entre otros.
	Elaborar exposición del informe de gestión que se presentara en el evento de rendición de cuentas a la comunidad.	Se elaboró la presentación de exposición de la rendición de cuentas de la vigencia 2013 en conjunto con la Gerencia, Dirección Operativa, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Comercial y la Oficina Asesora de Planeación.	Alta Gerencia y Oficina Asesora de Planeación.	Dicha presentación incluyó temas como: Avances al plan Estratégico Institucional; Cumplimiento sobre las metas previstas y compromisos suscritos; Información sobre entes de control; Información sobre peticiones, quejas y reclamos; temas específicos y de interés.
	Elaborar lista de chequeo con la logística del evento para cumplir de manera adecuada con la rendición de cuentas y la atención oportuna de las dudas e inquietudes de la comunidad frente a la rendición de cuentas.	Se elaboró el listado de chequeo el 18 de noviembre relacionando cada una de las actividades, productos, fechas, responsables y observaciones de cada una de estas con el fin de hacer la respectiva verificación y tomar las acciones correctivas en caso de requerirse.	Oficina Asesora de Planeación, involucrando a la Alta Gerencia y a las Oficinas Asesoras.	La oficina Asesora de Planeación realizó el formato y control en donde se establecieron las actividades a realizar en la rendición de cuentas. Dicho formato fue alimentado durante la planeación del evento y se suscribió contrato de prestación de servicios número 22-2014 para la logística del evento.
	Aplicación de encuesta de evaluación del evento con el fin de tomar las medidas correctivas para la próxima rendición de cuentas.	Se elaboraron los formatos para la evaluación del evento, se hizo entrega de estos al momento de la inscripción al evento y se recibieron al finalizar la jornada.	Oficina Asesora de Planeación.	Se recibieron 10 encuestas diligenciadas que permitieron evaluar si se cumplieron las expectativas de los asistentes, las propuestas de mejoramiento para futuros procesos y dar cumplimiento a los requerimientos de las entidades rectoras en la materia.
	Elaborar un Informe Final del evento con el fin de conocer los resultados obtenidos de la rendición de cuentas a la comunidad.	Se elaboró el informe de conclusiones y evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2013 llevada a cabo el día 22 de noviembre de 2014; en el mencionado informe se plasmó la evaluación y percepción en el proceso de la rendición de cuentas en cuanto a: 1. Gestión Administrativa del Proceso de Rendición de Cuentas 2. Desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas 3. Evaluación del Evento	Oficina Asesora de Control Interno.	Se elaboró el informe conclusiones y evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2013, y se publicó en la página web de la empresa de acuerdo a las disposiciones normativas y los lineamientos definidos por el DAFP. Link: <a href="http://emserchia.gov.co/home/informe-rendicuentas-vigencia-2013/">http://emserchia.gov.co/home/informe-rendicuentas-vigencia-2013/</a>

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	Actividades realizadas a Diciembre 31	Responsable(s)	Anotaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar encuestas escritas a los usuarios en el momento en que visiten el Centro de Atención al Usuario.	Se aplico la encuesta NSU la cual tenia como objetivo medir la percepción y satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Se realizó a 254 usuarios rurales y urbanos del municipio de Chía, una vez aplicadas las encuestas se realizó el análisis y el informe por parte de la Dirección Comercial.	Dirección Comercial	Se realizó la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios, encuestas realizadas entre el 22 de mayo y el 24 de julio de 2014. Lo soportes de las encuestas diligenciadas y el informe se encuentra en el archivo de la Dirección Comercial.
	Medir los resultados del buzón de sugerencias.	Durante el 2014 los usuarios no hicieron uso del buzón de sugerencias.	Dirección Comercial	Se verificó el buzón de sugerencias y efectivamente no existe sugerencia alguna
	Actualización permanente de las redes sociales de la empresa, permitiendo informar a los usuarios de los servicios sobre las acciones y gestión adelantadas por la empresa	Se cuenta con un programa institucional llamado la hoja el cual permite comunicar las diferentes actividades y gestiones que adelanta la empresa. Así mismo se interactúa permanentemente con la comunidad a través de las redes sociales.	Jefe Oficina Asesora de Prensa	Se evidencia que permanentemente la Jefe de la Oficina Asesora de Prensa a través de diversos medios tales como: el programa radial la hoja, el periódico la hoja y redes sociales como facebook y twitter, trasmite permanentemente las gestiones realizadas por la empresa.
Seguimiento de la Estrategia	<p>Elaboró: Rosa Elizabeth Erazo - Técnico Oficina Asesora de Control Interno</p> <p>Revisó y Aprobó: Ana María Hernández Castañeda - Jefe Oficina Asesora de Control Interno</p> <p>Firma: </p>			