

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

Estrategias y mecanismos de medida	ACTIVIDADES	Avances Actividades	Responsable	OBSERVACIONES
		Septiembre-Diciembre 18 de 2014		
Mapa de riesgos de corrupción	Analizar el mapa de riesgos por proceso identificados en el año 2013, los cuales fueron, validados por los líderes de los procesos y revisados por parte de la Oficina de Control Interno. Revisión mapa de riesgos Noviembre 2014	Revisión del mapa de riesgos, con los líderes de los procesos, teniendo en cuenta metodología propuesta en la Guía para la Administración de Riesgo del DAFF. Actividad realizada en el mes de noviembre. Identificación de los riesgos asociados anticorrupción.	Control Interno	La revisión con cada líder de proceso de los riesgos de la entidad, a través de las etapas: Identificación, Medición, Control y Monitoreo. Estas etapas son de vital importancia para desarrollar con éxito la administración del riesgo e implementar parámetros al respecto en la organización. SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Revisión riesgos líderes proceso.
	Actualizar el mapa de riesgos de cada proceso. Revisión Mayo-Agosto 2014 Septiembre.-Diciembre 18 de 2014	Se actualiza Mapa de Riesgos con los líderes de los procesos y se pasa a Calidad, para incorporarlos en el Manual de Calidad. Mapa de riesgos incorporados en el Manual de calidad, identificados en cada proceso.	Control Interno	La actualización incluye elementos como identificación de riesgos, análisis de causas, posibles consecuencias, controles y acciones que eliminen las causas que originan el riesgo. Valoración y evaluación del riesgo. Se hace los respectivos seguimientos, a través de la oficina de Control Interno
	Realizar seguimiento, durante los próximos cuatro meses Septiembre-Diciembre, a las acciones de control establecidas para cada riesgo. Seguimiento Septiembre Diciembre 18 de 2014.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de cada uno de los procesos hasta Octubre de 2014. Revisión al mapa de riesgos con los líderes de los procesos Noviembre de 2014.	Control Interno	Es necesario realizar el seguimiento oportuno a los controles establecidos en el mapa de riesgos de los procesos, de acuerdo con la Política de Administración.
	Monitorear el estado de los riesgos hasta Diciembre de 2014.	La OCI, realizó la revisión de la Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos para verificar el mapa de riesgos. Revisión Noviembre de 2014.	Control Interno	Mapa de riesgos con identificación de los riesgos en cada proceso, con sus respectivas causas, controles, acciones y consecuencias.
Estrategia antirrámites	Facilitar el acceso a los servidores que brinda la administración pública. Seguimiento Septiembre Diciembre 18 de 2014.	Revisión permanente de los P.Q.R.s que se realizan directamente en la oficina de EMSA y a través de la página web, con respuesta en los tiempos de oportunidad y celeridad. Publicación en la página web de la entidad trimestralmente. Indicadores de eficiencia y eficacia que miden nivel de satisfacción de la respuesta a la comunidad interna y externa. No se dejan vencer términos y la información se procesa en los tiempos previstos; se entrega oportunamente las solicitud y se hacen recordatorios por el correo interno, haciendo el seguimiento periódico. Todas las solicitudes se atienden como derechos de petición para dar cumplimiento a las necesidades de los usuarios.	Lider del Proceso	El tratamiento a los PQRs, como estrategia antirrámites es que se logra dar respuesta en tiempo real, a las solicitudes de los usuarios, así mismo se hace seguimiento periódico a las solicitudes que llegan de entes de control, con el fin de no dejar vencer términos. En auditorías de control interno, se hace seguimiento a los indicadores y a las respuestas oportunas que se toman como derechos de petición, para dar cumplimiento a las solicitudes de los usuarios. Septiembre Diciembre, seguimientos a las estrategias antirrámites dando respuesta en los tiempos previstos.
Estrategia de rendición de cuentas	Publicar en la página Web de la entidad información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo. Seguimiento Septiembre Diciembre 18 de 2014.	Se mantiene actualizada la página web de la entidad realizando las publicaciones de interés para la comunidad.	Lider del Proceso	Revisión y verificación permanente de la página, a través del área de sistemas, quien permanente actualiza la página, de acuerdo a los requerimientos legales. En la página de la entidad se publica los indicadores de los PQRs en forma trimestral, así mismo se publica los informes de gestión que es el resultado de las actividades realizadas durante el año.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Atender oportunamente a los usuarios que requieren información de la entidad. Seguimiento Septiembre Diciembre 18 de 2014.	A través de la recepción canalizar las solicitudes y direccionarlas a los responsables para dar cumplimiento con la normatividad en las respuestas de manera precisa y oportuna.	Lideres del Proceso	Seguimiento a la trazabilidad de la información y respuesta oportuna a los usuarios.
	Prestar un buen servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad. Seguimiento Septiembre Diciembre 18 de 2014.	Para atender de forma oportuna los requerimientos de los usuarios, esta disponible a través de la página web un link, para atender las inquietudes de manera oportuna y con celeridad.	Lider del Proceso	Prestación de servicio con criterios de calidad.
	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los distribuidores y ciudadanos con el servicio al cliente. Seguimiento Septiembre Diciembre 18 de 2014.	Se recibieron PQRs se hizo la respectiva clasificación y se les dio la respuesta. Estos PQRs son medidos mensualmente y permite determinar el nivel de satisfacción de respuestas a los usuarios.	Lider del Proceso	Con auditorías de control interno, se realiza los respectivos seguimientos a las respuestas de los PQRs, así mismo se evalúan los indicadores de satisfacción al cliente.
Seguimiento de la Estrategia	Oficina Control Interno Nombre María Teresa Restrepo Zuluaga Firma _____			