



Periodo al que se le realiza el seguimiento: 01/09/2017 - 31/12/2017  
 Fecha de Publicación: 16/01/2018

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	META	OBSERVACIONES
Socializar código de ética, capacitación sobre valores institucionales/ Implantación de una política disciplinaria preventiva (aspectos disciplinarios)	Subdirección administrativa y financiera. Control interno	2 capacitaciones semestral	Se realizaron las dos (2) capacitaciones programadas
Actualización del manual de funciones de la entidad y definir estudio de modernización para definir estructura organizacional (organigrama)	Subdirección administrativa y financiera.	Manual de funciones actualizado	No se cumplieron las actividades programadas
		Estudio de modernización de la entidad	No se cumplieron las actividades programadas
Línea anticorrupción, socialización y capacitación en los sistemas de información.	Subdirección administrativa y financiera.	Línea anticorrupción en funcionamiento, Sistemas de información en pleno uso.	Todos los Sistemas de Información se encuentran funcionando correctamente y se realizaron seis (6) capacitaciones en los Sistemas CIGA y EPA VITAL a los funcionarios de la Entidad
Seguimiento a los procesos que adoptó la entidad.	Subdirección administrativa y financiera. Oficina Asesora Planeación	2 Seguimientos semestral	La entidad realizó dos seguimientos del Estado de CIGA, y un informe del Sistema VITAL
Capacitaciones en temas de cultura de atención al ciudadano/ programas de divulgación e interacción con la comunidad en marcha	Subdirección administrativa y financiera/	1 Capacitación semestral	Se realizó una capacitación en comunicación efectiva y afectiva a través del servicio al cliente
		Programas de divulgación e interacción con la comunidad activos.	La entidad cuenta con canales de interacción con la comunidad a través de sus cuentas de Instagram, Twitter y YouTube



Periodo al que se le realiza el seguimiento: 01/09/2017 - 31/12/2017  
 Fecha de Publicación: 16/01/2018

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	META	OBSERVACIONES
Realización de Capacitaciones, talleres y sensibilizaciones	Subdirección administrativa y financiera	1 Capacitación semestral	Se realizó una jornada de inducción y reinducción en la que se incluyó el tema
Uso de las TIC"s	Subdirección administrativa y financiera (ingenieros o técnicos en sistemas de información)	100% de los tramites automatizados	Los trámites se encuentran automatizados a través del Sistema VITAL y en las bases de datos del servidor de la Entidad
Aumentar la eficiencia de los trámites de la entidad para minimizar y mejorar controles al interior de los procedimientos en aras de satisfacer las expectativas de los usuarios en sus peticiones quejas y/o reclamos.	Subdirección administrativa y financiera/ Control interno	2 seguimientos anuales a los procesos misionales y específicamente al área Jurídica.	Se realizaron auditorías internas a la oficina asesora jurídica y a la Subdirección Técnica y desarrollo sostenible.
Gestión pública transparente por medio de la garantía de acceso a la información	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Cronograma y guía de trabajo elaborada CI	No se cumplieron las actividades programadas
Mantener programa on line ambiente urbano por el canal youtube, en el cual se le informa a la ciudadanía las actividades que se realizan en la entidad.	Jefe Oficina Asesora de Planeación, subdirección administrativa y financiera, prensa y comunicaciones	Programa vigente	La entidad cuenta con un canal de YouTube activo donde se publican los videos de las actividades realizadas por la misma, además, en la página web se puede encontrar información de todos los trámites y servicios que se prestan en la entidad



Periodo al que se le realiza el seguimiento: 01/09/2017 - 31/12/2017  
 Fecha de Publicación: 16/01/2018

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	META	OBSERVACIONES
Mejorar a través de los sistemas de información con los que cuenta la entidad (VITAL, SIGOB y CIGA) el procedimiento de PQR y disminuir los tiempos de espera.	Subdirección administrativa y financiera, Oficina Asesora de Planeación	80% respuestas oportunas a peticiones recibidas	De conformidad con la información reportada, no se cumplió con el indicador propuesto
Socialización, capacitación sobre atención al cliente y divulgación del procedimiento PQR	Subdirección administrativa y financiera.	2 actividades de socialización y capacitación realizadas en el año	Se realizó una capacitación en comunicación efectiva y afectiva a través del servicio al cliente
Realizar encuestas de satisfacción al cliente y puesta en marcha de la estrategia del cliente incógnito.	Subdirección administrativa y financiera/Oficina Asesora de Planeación	2 encuestas aplicadas al año/análisis y seguimiento a los hallazgos encontrados en la estrategia del cliente incógnito.	Se evidencia tabulación de diez (10) encuestas sin identificar la puesta en marcha del cliente incógnito
Interacción con la ciudadanía a través de las redes sociales estas son: (instagram, facebook.com/epa.cartagena), twitter epacartagena, blog epacartagenaambiente urbano, fan page, observatorio ambiental emisiones en directo desde las comunidades.	Subdirección administrativa y financiera/ Prensa y comunicaciones	Redes sociales y programas activos	La entidad cuenta con canales de interacción con la comunidad a través de sus cuentas de Instagram, Twitter y YouTube