



NIT. 890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES. 11076-14 DIC/2001



INFORME DE EVALUACION DE LOS CANALES DE DIVULGACION Y ENTREGA DE LA INFORMACION EMSERFUSA ESP VIGENCIA 2013

CANALES UTILIZADOS

- PAGINA WEB
- MEDIOS IMPRESOS (PERIODICOS- PUBLICACIONES)
- MEDIOS MASIVOS (RADIO -TELEVISION-REDES SOCIALES)
- TALLERES
 - CON COMUNIDAD
 - CON PROVEEDORES
 - CON ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL
 - CON SUSCRIPTORES O USUARIOS
 - CON VOCALES DE CONTROL
- PERIFONEO EN SECTORES
- AUDIENCIA PÚBLICA
- CORREO ELECTRONICO
- ESPACIOS WEB PARA PQR
- INFORMES DE GESTION
- RENDICION DE CUENTAS
- COMBO TRIPLE A
- CAME (CENTRO DE ATENCION MOVIL DE EMSERFUSA)
- BOLETINES INFORMATIVOS
- PRESENCIAL VENTANILLA
- BUZON
- LINEA TELEFONICA
- OFICINA DE GESTION HUMANA
- COMITES

GRUPOS DE INTERES:

- CLIENTES, SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS
- JUNTA DIRECTIVA
- SINDICATO
- VOCALES DE CONTROL
- VEEDURIAS
- CONCEJO MUNICIPAL

Avenida Las Palmas No.4-66 PBX 867 98 77 Líneas de atención 24 horas 8672577 - 8675722 - 8673922
emserfusa@emserfusa.com.co emserfusaesp@gmail.com www.emserfusa.com.co

"Calidad... Sinónimo de Emserfusa"



NIT. 890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



- JUNTA DE ACCION COMUNAL
- FUNCIONARIOS
- ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA
- PROVEEDORES
- CONTRATISTAS
- COMUNIDAD

RESULTADOS DE LA EVALUACION DE LOS CANALES

Para la vigencia 2013, se evaluó la oportunidad y pertinencia de la información entregada a través de los canales así como el canal más utilizado por los grupos de interés.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:

VOCALES DE CONTROL el canal más usado fue el de las reuniones de Junta Directiva donde recibieron la información de la entidad calificada como **BUENA** y **UTIL** como se observa en la matriz No.1

MATRIZ No.1

VOCALES DE CONTROL			
CANAL DE INFORMACION	CALIDAD DE LA INFORMACION	LA INFORMACION FUE UTIL?	
		SI	NO
REUNION O COMITÉ	BUENA	2	0
2	2	2	0

PROVEEDORES: El canal más usado fue la pagina web con un 80%, seguido del correo electrónico con 71%, las reuniones con el 69%, los Boletines informativos con el 31%. La calificación del canal fue de **BUENA** y **UTIL** en esa misma proporción. El 4% considero que la información fue regular. Como se observa en la matriz No.2

MATRIZ No.2

PROVEEDORES					
CANAL DE INFORMACION	CALIDAD DE LA INFORMACION			LA INFORMACION FUE UTIL?	
	BUENA	REGULAR	MALA	SI	NO
REUNION O COMITÉ	31	0	0	31	0
BOLETINES INFORMATIVOS	14	2	0	14	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	5	0	0	5	0
PAGINA WEB	36	0	0	36	0
CORREO ELECTRONICO	32	2	0	32	0



ISO 9001:2008
BUREAU VERITAS
Certification



NIT. 890.680.053-6
GRANDES CONTRIBUYENTES
SOMOS AUTORRETENEDORES
RES.11076-14 DIC/2001

TALLERES O ENCUENTROS PRESENCIALES	3	0	0	3	0
PRESENCIAL VENTANILLA	4	0	0	4	0

USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES: CLIENTES

De los 36.846 suscriptores con que conto la entidad en el año 2013, el 14% (5.158) solicitaron información de carácter particular y el 6% (2.211) solicitaron información de carácter general para un total de 7.369 PQR recepcionados en la vigencia 2013. De los 446 usuarios, suscriptores y clientes encuestados en la vigencia 2013, el 94% utilizaron la Presencial ventanilla. La calificación del canal fue de BUENA y UTIL en esa misma proporción como se observa en la matriz No.3

MATRIZ No.3

USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES					
CANAL DE INFORMACION	CALIDAD DE LA INFORMACION			LA INFORMACION FUE UTIL?	
	BUENA	REGULAR	MALA	SI	NO
PRESENCIAL VENTANILLA	422	24	0	446	0

VEEDURIAS

El canal más usado fue la página web con un 80%, seguido del correo electrónico con 71%, las reuniones con el 69%, los Boletines informativos con el 31%. La calificación del canal fue de BUENA y UTIL en esa misma proporción. El 4% considero que la información fue regular, como se observa en la matriz No.4

MATRIZ No.4

OTROS VEEDURIAS CIUDADANAS					
CANAL DE INFORMACION	CALIDAD DE LA INFORMACION			LA INFORMACION FUE UTIL?	
	BUENA	REGULAR		SI	NO
AUDIENCIA PUBLICA		1		1	
REUNION O COMITÉ					
PAGINA WEB	10			10	
TALLERES O ENCUENTROS PRESENCIALES	2			2	
PRESENCIAL VENTANILLA	2			2	
CORREO ELECTRONICO	5			5	

VIGILADA SUPERSERVICIOS - NÚMERO ÚNICO DE REGISTRO NIJR 1 - 25290000 - 2



NIT.890.680.053-6
 GRANDES CONTRIBUYENTES
 SOMOS AUTORRETENEDORES
 RES.11076-14 DIC/2001



ISO 9001:2008
 BUREAU VERITAS
 Certification



JUNTA DIRECTIVA:

El canal más usado fue el de las reuniones de Junta Directiva donde recibieron la información de la entidad calificada como **BUENA** y **UTIL**, como se observa en la matriz No.5

MATRIZ No.5

JUNTA DIRECTIVA					
CANAL DE INFORMACION	CALIDAD DE LA INFORMACION			LA INFORMACION FUE UTIL?	
	BUENA	REGULAR	MALA	SI	NO
REUNION O COMITÉ	6	0	0	6	0

COMUNIDAD:

El canal más usado fue la pagina web y correo electrónico con 75%, seguido de los Boletines Informativos con un 70% y las reuniones con el 45%, La calificación del canal fue de **BUENA** y **UTIL** en esa misma proporción como se observa en la matriz No.6.

MATRIZ No.6

COMUNIDAD					
CANAL DE INFORMACION	CALIDAD DE LA INFORMACION			LA INFORMACION FUE UTIL?	
	BUENA	REGULAR	MALA	SI	NO
INFORMES DE GESTION	6	0	0	6	0
REUNION O COMITÉ	9	0	0	9	0
AUDIENCIA PUBLICA	6	0	0	6	0
BOLETINES INFORMATIVOS	14	0	0	14	0
MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	5	0	0	5	0
PAGINA WEB	15	0	0	15	0
CORREO ELECTRONICO	15	0	0	15	0
TALLERES O ENCUENTROS PRESENCIALES	5	0	0	5	0

Karen Duque

KAREN MELISSA DUQUE GOMEZ
 Profesional Universitario – Promoción y Divulgación

VIGILADA SUPERSERVICIOS - NÚMERO ÚNICO DE REGISTRO: NUJR.1 - 25230000 - 2