

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2022
Fecha de Seguimiento: Diciembre 31 de 2022
Fecha Aprobación del Plan: 31 de Enero de 2022
Fecha de Publicación: Enero 16 de 2023

Tercer Seguimiento de 2022				
Fecha de Seguimiento: Diciembre 31 de 2022				
Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.1.1. Socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna la realización de una encuesta y el envío de Tips sobre Gestión Integral de Riesgos a través de correo masivo enviado por comunicaciones.	Correo masivo enviado del proceso de comunicaciones y tabulación de la encuesta.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.1.2. Capacitación anual Política de Administración de Riesgos que incluye riesgos de corrupción.	Realizar al menos una (1) sesión de capacitación en el 2022 sobre la Política de Administración de Riesgos donde se incluya riesgos de corrupción de las que se desprenden como producto la presentación y el registro de asistencia.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.2.1. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado del año 2022 que tiene como producto las actas de las sesiones realizadas, las citaciones, los registros de asistencia para la actualización y el informe final a diciembre 31.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.2.2. Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés.	Envío de correo masivo socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción, enlace y pantallazo de su publicación en página Web EMVARIAS antes del 31 de diciembre de 2022.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.3.1. Publicar el Mapa de Riesgos institucional y el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la empresa, garantizando la publicación de sus modificaciones en el tiempo y así mismo el informe de seguimiento semestral.	Evidencia de pagina web con Mapa de Riesgos publicado.	La meta no se pudo cumplir en el sentido de publicar en la página Web el mapa de riesgos institucional por políticas de seguridad del Grupo Empresarial EPM; se adjunta el concepto jurídico: "Para el caso del mapa de riesgos institucional, no se observa la existencia de norma que establezca la obligación de su publicación, por el contrario, se tiene un lineamiento de grupo, en el sentido que el análisis y la matriz de riesgos de EPM y la de sus negocios, es información reservada argumentado para "proteger el derecho al secreto empresarial en la medida en que la divulgación de la información pone en condición de vulnerabilidad a la empresa y sus negocios. Los análisis y matrices de riesgos reflejan la vulnerabilidad del Grupo, EPM o negocios, toda vez que en estos se identifican esos eventos adversos que ponen en riesgo los objetivos y sostenibilidad del Grupo, EPM o negocios y la manera de mitigarlos." El Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado a 2022 sí fue publicado en la Página Web.	50%
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.4.1. Realizar actividades que den cuenta de la percepción que el personal de la empresa EMVARIAS tiene sobre la corrupción, a partir de la homologación de la encuesta de Clima Ético del Grupo EPM.	Realización de la encuesta de Clima Ético del Grupo EPM, donde se incluya la percepción que el personal de EMVARIAS tiene sobre la corrupción antes del 31 de diciembre. Se obtendrá el registro de la asistencia o control de participación, tabulación, informe y análisis.	Se realizó la divulgación por medios de comunicación de la medición de Clima Ético del Grupo EPM durante el mes de septiembre de 2022. La encuesta se realizó en el mes de octubre a todos los funcionarios de la Empresa.	100%
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	1.5.1. Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se recibió soporte para el PAAC referente a la Gestión de riesgos y eficacia controles Mapa de corrupción el cual se ejecutó al 100%. La meta se cumplió al 100% en el último cuatrimestre del año.	100%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.1.1. Actualizar el registro de los trámites en el SUIT de acuerdo con el inventario de la entidad.	Registro de los trámites en el SUIT.	Se verificó que desde el área Gestión Operativa se actualizó el registro de trámites en el SUIT, con apoyo de los asesores del DAFP, y de acuerdo con el inventario de Emvarias Grupo EPM.	100%

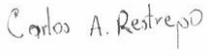
Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	DE 2.2.1. Actualizar la priorización de trámites.	Priorización de trámites actualizada.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	DE 2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2022.	Estrategia Anti-trámites EMVARIAS.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	DE 2.3.2. Implementación de la estrategia de racionalización de trámites 2022.	Evidencia de la implementación de las acciones de la estrategia.	Se evidenció que la actividad se cerró con un cumplimiento del 100% en la cuál se evidenciaron los pagos electrónicos realizados durante el año 2022 con sus respectivos indicadores.	100%
2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	DE 2.3.3. Monitoreo de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites en el SUIT	Evidencia del monitoreo en el SUIT de la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites.	Con el fin de darle cumplimiento a la actividad sobre el monitoreo en la plataforma SUIT, se recibió el soporte sobre la tarea ejecutada por el jefe de la oficina de Planeación o quien haga sus veces. Para verificar su gestión, ubicarse en la fila del archivo identificado como MONITOREO JEFE PLANEACIÓN. La actividad cierra con una gestión del 100% para la vigencia 2022.	100%
2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	DE 2.3.4. Seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites por la oficina de Control Interno en el SUIT.	Evidencia del registro del seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites por la Oficina de Control Interno en el SUIT en las fechas establecidas (dentro de los 10 primeros días de mayo 2022, septiembre 2022 y enero de 2023).	Se ingresó al SUIT para realizar el registro del seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites. Se deja evidencia el ingreso al SUIT las fechas 13 y 16 de enero de 2023 para dejar el registro y la página presentaba inconvenientes. Se recibieron las evidencias correspondientes a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites por parte de la profesional del área de Gestión Operativa.	100%
2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	DE 2.4.1. Implementación de la carpeta ciudadana digital a través de los Servicios Ciudadanos Digitales "SCD".	Historial de facturación del servicio público de aseo implementado en la Carpeta Ciudadana Digital, como parte de la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales "SCD".	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
2. RACIONALIZACIÓN TRÁMITES	DE 2.4.2. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional.	URL con enlaces a conglomerado público.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.1. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Documento de la estrategia e informe de la implementación.	Se verificó que la estrategia fue formulada en el primer trimestre del 2022 y publicada en la página web. Consultar: https://www.emvarias.com.co/emvarias/Portals/0/archivos/informesgestion/ESTRATEGIA_RENDICION_CUENTAS_2022.pdf?ver=c3Q-OqimJmhTh1aKoRMYBQ%3d%3d%C3%97tamp=1656365109597 El informe anual de implementación fue publicado y puede consultarse en: https://www.emvarias.com.co/emvarias/Portals/0/archivos/Corporativo/Accionistas/Control%20Empresarial/INFORME_ANUAL_RENDICION_DE_CUENTAS_2022.pdf?ver=ac8wr-xih1aafUlibN-4hw%3d%3d	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.2. Publicar información verificada y oficial de la empresa en diferentes formatos: audiovisual, escrita e interactiva, para el conocimiento general y transparente de las acciones de la entidad.	Publicación de información en redes sociales y Página Web.	La meta se cumplió al 100% con la publicación durante todo el año de información institucional de interés público en redes sociales oficiales y página web de Emvarias: www.emvarias.com.co , @emvarias	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.3. Conformer y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo).	Acciones de capacitación para la generación y producción de información que incluya: 1. Gestión y producción de información institucional asociada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Derechos Humanos DDHH. 2. Lenguaje Claro. 3. Acciones que fortalezcan las capacidades de dialogo.	Se evidenció que la Empresa desde el área de Gestión Operativa cuenta con una estrategia de rendición de cuentas, la cual fué recibida. Adicionalmente, se recibió presentación de la metodología para la construcción del Informe de Sostenibilidad, documento base de la rendición de cuentas, ante el Comité Directivo. Desde el área de Servicios Corporativos se evidenció que ejecutó formación en el tema de Derechos Humanos DDHH y su impacto en la gestión empresarial. Adicionalmente, se desarrolla la estrategia Ruta Naranja como dinamización de la transformación cultural, reconocimiento de equipos y fortalecimiento de la comunicación.	100%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.4. Producir la información para cada espacio de diálogo de acuerdo a los temas de interés priorizados.	Presentaciones, documentos y material informativo	En el tercer cuatrimestre de 2022 se cumplió al 100% la entrega material informativo en diferentes formatos en las rendiciones de cuentas empresariales. Periódico, presentaciones, publicaciones en redes sociales, entre otros.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.5. Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2022 con los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Documento de asociación de los proyectos del Plan de Empresa con el alcance de las metas en RSE, Derechos Humanos y ODS.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada.	En el año 2022 crear al menos un (1) espacio de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada. Se entregarán actas, listado de asistencia, enlace del evento e informes, además de encuestas de evaluación y registros fotográficos que sólo aplican si el evento es presencial.	Se constató y verificó que a diciembre 31 de 2022 se cumplió y sobrepasó el 100% de la meta del año. Se identificaron siete (7) espacios de diálogo con los grupos de interés y se realizaron 13 espacios de diálogo en el año donde participaron todos ellos. Se recibieron las evidencias documentales de todos los 13 espacios. Pueden consultarse en el siguiente enlace: Informe anual: https://www.emvarias.com.co/emvarias/Portals/0/archivos/Corporativo/Accionistas/Control%20Empresarial/INFORME_ANUAL_RENDICION_DE_CUENTAS_2022.pdf?ver=ac8wr-xih1aafUlibN-4hw%3d%3d Soportes: https://drive.google.com/drive/folders/1y6EwfenACJosX2CV59ge4m0fr5rvuiY	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	Se realizó publicación de tarifas en la página Web, se realizaron las reuniones previstas de socialización y se generaron las respectivas actas y listados de asistencia.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.2.2. Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	Realizar al menos una vez al mes con los prestadores de aprovechamiento el Comité de Conciliación. Actas y listados de asistencia.	Se recibieron actas del Comité de Conciliación de Cuentas de Aprovechamiento desde el mes de agosto hasta noviembre de 2022.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.2.3. Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	Cronograma publicado que defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados, asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.2.4. Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo).	Realizar las sesiones de capacitaciones que se soliciten para el equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo), de estas se desprenderán las presentaciones, listados de asistencia y evaluación de la capacitación.	Se recibieron actas del Comité de Conciliación de Cuentas de Aprovechamiento desde el mes de agosto hasta noviembre de 2022.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.3.1. Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas en servidores públicos.	Regla de negocio formalizada y socializada.	La Regla de Negocio se formalizó (firma y aprobación del Gerente) y se realizó su socialización por parte del Área encargada (Servicios Corporativos).	100%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.4.1. Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	Actas de reunión Comité de Gerencia y Junta Directiva e informe de medición de indicadores estratégicos.	Se recibió el certificado por medio del cual la Junta Directiva de EMVARIAS S.A. E.S.P. de manera mensual, tal como se establece en la agenda típica, analizó durante el año 2022, el Cuadro de Mando Integral (CMI), el cual permite verificar los resultados de los indicadores frente a las metas establecidas y determinar las acciones a seguir para mejorar y/o controlar la gestión organizacional. Fué expedido en Medellín, a los treinta (30) días del mes de diciembre de 2022. Adicionalmente se recibió archivo en PowerPoint con la presentación de los indicadores del CMI a la Junta Directiva del mes de octubre de 2022.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.4.2. Elaborar plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del espacio principal de Rendición de Cuentas	Informe plan de mejoramiento institucional.	Se verificó que se elaboró el Informe del Plan de Mejoramiento Institucional correspondiente a la vigencia 2021-2022. En el archivo entregado como evidencia se relacionaron los comentarios, sugerencias y observaciones resultantes del espacio principal de Rendición de Cuentas.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.4.3. Seguimiento general planes de mejoramiento institucionales.	Informes semestrales de los planes de mejoramiento ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de cada una de las áreas de la empresa.	La meta del año se cumplió al 100% ya que, se informó el estado de los planes y acciones de mejoramiento al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno mediante correo electrónico. Se recibieron los correos que evidencian lo anterior.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.4.4. Definir un soporte de la gestión realizada, para dar respuesta a los temas planteados en los espacios de diálogos.	Actas de encuentros que soporten la gestión realizada.	Se cumplió al 100% con la meta del año.	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.4.5. Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar: A. La estrategia . B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple: 1. Número de espacios de participación adelantados 2. Grupos de valor involucrados. 3. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas 5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. 6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas.	Informe anual del desarrollo, ejecución y acciones de mejora de los espacios de rendición de cuentas.	Se planearon inicialmente 7 espacios de diálogo y se ejecutaron 13, cumpliendo así por encima de lo proyectado. En el siguiente informe puede consultarse el informe: En el siguiente enlace pueden consultarse los soportes verificadores de las actividades realizadas: https://www.emvarias.com.co/emvarias/Portals/0/archivos/Corporativo/Accionistas/Control%20Empresarial/INFORME_ANUAL_RENDICION_DE_CUENTAS_2022.pdf?ver=ac8wr-xih1aafUlibN-4hw%3d%3d https://drive.google.com/drive/folders/1y6EwfenACJosX2CV59ge4m0fr5rvuiY	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.4.6. Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana, establecidos en el cronograma.	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.	Se recibió el informe de cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas EMVARIAS 2022 el cual tiene el objetivo de : "Evaluar y verificar el cumplimiento de la Estrategia de rendición de cuentas año 2022 de acuerdo con lo establecido en el cronograma." .	100%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.4.7. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento institucional derivado de los acuerdos, propuestas y evaluaciones resultantes del proceso principal de Rendición de Cuentas de cada vigencia.	Informe de cumplimiento de los planes de mejoramiento.	Se realizó el seguimiento al plan de mejoramiento resultante de la rendición de cuentas realizada en 2021, el soporte del trabajo realizado se encuentra en el archivo evidencia.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.1.1. Caracterización de los usuarios de acuerdo a su categoría y servicio.	Base de datos y reporte de usuarios por categoría.	Se verificó que se generó documento Maestro de Clientes a Noviembre de 2022 y clasificación por tipo de usuario y extracto. Con los archivos del compartido, se espera que el cliente final (Relacionamiento con clientes y usuarios) logre el resultado esperado según el objetivo planteado en el componente de mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.	100%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.1.2. Medición a través de encuesta relacional a los diferentes grupos de interés.	Encuesta por tipo de usuarios y grupos focales.	Se verificó que se realizó encuesta relacional a los diferentes grupos y segmentos de mercado atendidos por Empresas Varias, con el fin de evaluar y medir la satisfacción del servicio.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.1.3. Reunión periódica con los grupos de interés relacionados en la estrategia de servicio al ciudadano.	Acta de reunión y/o evento con los grupos de interés programados.	Se verificó que se realizó evento de participación ciudadana con los clientes grandes generadores y otro grupo de interés, en el último cuatrimestre del año 2022. Se socializó la información correspondientes a los diferentes canales de atención y servicios de la empresa, además de una conferencia de interés general sobre el tema ECONOMÍA CIRCULAR.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.2.1. Creación del WhatsApp Business Api como nuevo canal de atención.	Implementación WhatsApp Business Api.	Se evidenció que actualmente el canal de atención se encuentra listo para su ejecución, el área de Gestión Operativa-Mercadeo se encuentra a la espera que el proceso de Comunicaciones suministre el nombre del Bot y su imagen para realizar el respectivo lanzamiento.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.2.2. Cambios en el Sitio Web que mejoren la interacción y experiencia de usuario con los canales de atención (chat, formulario de PQRs)	Cambios implementados en el sitio Web (Rediseño).	Atendiendo los lineamientos de Gobierno Digital establecidos por la normatividad vigente, entre ellas: la resolución MINTIC 1519 de 2020 y la NTC 5854 en Colombia para las entidades públicas, EMVARIAS S.A. E.S.P. realizó la actualización de su sitio Web institucional para dar cumplimiento a lo anteriormente descrito. Lo anterior significa que se ajustó el diseño y las funcionalidades con respecto al sitio Web anterior.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.3.1. Fortalecimiento de la cultura organizacional a través de programas de capacitación de servicio y atención al ciudadano.	Realizar la jornada de socialización y capacitación sobre el Código de Integridad para los Servidores Públicos, se soportará por medio del registro de asistencia, la presentación expuesta y la evaluación de la actividad.	Se realizó evento "Día del Servidor Público" donde se brindó un espacio de capacitación a todo el personal de la Empresa vinculado y Contratista brindada por el Coaching Giovanni López abordando el Código de Integridad desde el Neoliderazgo. Con este espacio, se logró el cierre de la actividad para la vigencia 2022.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.3.2. Incluir dentro de los incentivos y programas de EMVARIAS un reconocimiento al funcionario que se destaque por sus competencias y habilidades en atención y excelente servicio al ciudadano.	Reconocimiento de personas dentro de la organización, en el evento incentivos otorgados a trabajadores por la excelencia en el atributo servicio.	Desde el proceso de Relacionamiento con Clientes y/o Usuarios se solicitó al área de Servicios Corporativos, que se incluyera dentro del evento de incentivos el reconocimiento a la excelencia en el atributo de servicio. Por su parte, el evento se tiene proyectado para el primer trimestre de 2023, debido a que la nueva regla de negocio de incentivos se firmó y aprobó muy recientemente.	0%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.4.1. Medición de la experiencia y percepción en la atención y prestación del servicio	Encuestas de percepción de la atención en los diferentes canales y encuesta de percepción del servicio producto de visitas comerciales (informes cuatrimestrales).	Se verificó que se ha venido realizando en cada visita la encuesta (relacional a los diferentes grupos de interés) de satisfacción de la atención recibida, la misma que es captada por el Asesor Comercial de EMVARIAS, la cual se mantendrá para el año de 2023.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.4.2. Analizar cualitativa y cuantitativamente la percepción y experiencia de servicio.	Informes cualitativos y cuantitativos de gestión y atención a los ciudadanos y de mediciones.	Se verificó que se realizó encuesta de percepción en la atención y prestación del servicio a los clientes y usuarios atendidos en los diferentes canales, los cuales presentan sus PQRs por facturación y prestación del servicio.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.5.1. Implementación de estrategias y herramientas que permitan una mejor y mayor accesibilidad en los diferentes canales de atención.	Herramientas de acceso en canales.	Se verificó que para el canal presencial se implementó el protocolo de atención al ciudadano para personas con condiciones especiales, y para el canal Web se aplicó e implementó la resolución 1519 del 2020, Anexo 1.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.5.2. Documentación e implementación de los lineamientos para la atención a personas en condiciones especiales, con formatos accesibles y fortalecimiento de lenguaje claro.	Políticas y lineamientos para la atención a personas en condiciones especiales.	Se documentó, revisó y aprobó el protocolo para la atención de personas en condición de discapacidad por diferentes características por parte de la profesional de Salud y Seguridad en el Trabajo y la profesional de Relacionamiento con Clientes y Usuarios.	100%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.5.3. Documentar y organizar la información que se socializará a los ciudadanos a través de los diferentes canales.	Socialización e información en los diferentes canales (piezas diseñadas, guiones y campañas).	Se evidenció la difusión de piezas y enlaces de campañas como Operación Naranja, campañas comerciales, trámites Web y Línea Amiga a través de diferentes canales para el mejoramiento del servicio.	100%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.1.1. La estrategia Anti-tramites deberá registrarse en el SUIT de acuerdo a los lineamientos del DAFP	Estrategia Anti-trámites registrada en el SUIT.	La meta anual se logró cumplir en el primer cuatrimestre de 2022.	100%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.1.2. Seguimiento y plan de mejoramiento a la implementación de la resolución 1519 del 2020 anexo 4 (requisitos mínimos de datos abiertos).	Publicación de al menos (1) un nuevo conjunto de datos en www.datos.gov.co y check list de seguimiento.	Se verificó que para el canal presencial se implementó el protocolo de atención al ciudadano para personas con condiciones espaciales, y para el canal Web se aplicó e implementó la resolución 1519 del 2020, Anexo 1.	100%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.1.3. Garantizar la publicación en la página web institucional de información mínima obligatoria de acuerdo con la resolución 1519 de 2020 anexo 2.	Sección de transparencia y acceso a la información en la página web que cumpla con la norma, de donde se obtendrá un check list de publicaciones de la sección de transparencia que permita verificar el nivel de cumplimiento.	Se dió cumplimiento a 79 de los 80 criterios de cumplimiento del menú de Transparencia en la página web, de acuerdo con la Resolución 1519 de 2020 - Anexo 2, numeral 2.4.2. El criterio que quedó pendiente de implementación corresponde a la publicación de los Informes trimestrales de PQRS, los cuales serán publicados una vez se reestablezcan los servicios tecnológicos que permitan hacerlo, luego del ataque cibernético del que fue víctima EPM, y por ende Emvarias como filial.	100%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.2.1. Transferencias documentales	Proyección memorando calendario e informe de transferencias.	Se recibió el informe de las transferencias efectivamente recibidas en el año 2022 de acuerdo al calendario de transferencias previamente socializado, el cual se adjunto en el informe del cuatrimestre 2.	100%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.3.1. Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	Normograma actualizado.	Se recibió el normograma actualizado.	100%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.4.1. Seguimiento y plan de mejoramiento a la implementación de la resolución 1519 del 2020 anexo 1 (accesibilidad web).	Check list de seguimiento, plan de mejoramiento y documento socializado de lineamientos para la publicación de archivos en Página Web.	La meta anual se cumplió en el primer cuatrimestre del presente año.	100%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.5.1. Elaborar informes cuatrimestrales de seguimiento al acceso a la información pública que contenga como mínimo: El número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Así mismo que se dé a conocer en Comité de Coordinación de Control Interno dichos resultados, para que sus miembros evalúen la gestión y recomienden acciones a implementar.	Informe seguimiento de las comunicaciones del sistema Mercurio.	La meta se cumplió al 100% reportando hasta el 31 de diciembre de 2022. Adicionalmente se entregó el reporte de las comunicaciones radicadas de forma manual debido a la contingencia por el ciberataque a la seguridad informática del Grupo EPM en el periodo comprendido del 14 al 26 de diciembre de 2022.	100%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.5.2. Configuración de usuarios en Mercurio.	Informe de perfiles asignados.	La meta se cumplió al 100% reportando hasta el 31 de diciembre de 2022.	100%
6. INICIATIVAS ADICIONALES	6.1.1. Realizar socialización y capacitación del código de integridad para los servidores públicos.	Realizar la jornada de socialización y capacitación sobre el Código de Integridad para los Servidores Públicos, se obtendrá el registro de asistencia, la presentación expuesta y la evaluación de la actividad.	Se realizó evento "Día del Servidor Público" donde se brindó un espacio de capacitación a todo el personal de la Empresa vinculado y Contratista brindada por el Coaching Giovanni López abordando el Código de Integridad desde el Neoliderazgo. Con este espacio, se logró el cierre de la actividad para la vigencia 2022.	100%
6. INICIATIVAS ADICIONALES	6.2.1. Presentación virtual sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de diciembre de 2019) que contempla declaración de bienes, rentas, registro de conflictos de interés y declaración sobre el impuesto sobre la renta y complementarios.	Realizar presentación virtual sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de diciembre de 2019). Se surtirá el registro de asistencia de la misma.	Se cumplió al 100% con la meta del año. Lo anterior se soporta con la realización de las jornadas de capacitación y presentaciones realizadas en conjunto y con apoyo de las áreas Financiera, Servicios Corporativos y Gestión Operativa. Adicionalmente, la casa matriz EPM desde el área de cumplimiento direccionó las capacitaciones sobre la Ley de Transparencia.	100%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
Seguimiento con corte a diciembre 31 de 2022, realizado por:	<p>Cargo: Profesional 3 Auditoría</p> <p>Nombre: Libardo Antonio Tavera Vasco</p>  <p>Firma: _____</p>			
Aprobado por:	<p>Cargo: Jefe Área de Auditoría</p> <p>Nombre: Carlos Andrés Restrepo Vargas</p>  <p>Firma _____</p>			