

UNIDAD AUDITABLE

Gestión Operativa

DEPENDENCIA RESPONSABLE

Área Gestión Operativa

1. OBJETIVO

1.1 Generales

Realizar seguimiento cuatrimestral a la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en Emvarias, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable en coordinación con el área de Gestión Operativa y el área de Auditoría de la empresa Emvarias.

1.2 Específico

- Verificar existencia, socialización y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano definido para el año 2019, de conformidad con la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de enero 26 de 2016, evaluando porcentaje de implementación y avance de las actividades en cada componente al 31 de agosto del 2019.

2. RESULTADOS DEL ACOMPAÑAMIENTO AL PROCESO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 Responsables asignados

Acorde con las temáticas que se abordan desde PAAC, a continuación, se indican las áreas responsables.

Componente	Subcomponente	Responsable de Gestionar (Emvarias)
1. Gestión del riesgo de corrupción -mapa de riesgo de corrupción	1.1 Política de Administración de Riesgos	Áreas Financiera - Coordinador Comunicaciones
	1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Área Financiera
	1.3 Consulta y divulgación	Coordinador Comunicaciones
	1.4 Monitoreo y revisión	Áreas Gestión Operativa – Servicios Corporativos - Coordinador Comunicaciones
	1.5 Seguimiento	Área de auditoría
2. Racionalización de trámites	2.1 Identificación de trámites	Área Gestión Operativa
	2.2 Priorización de Trámites	
	2.3 Racionalización de Trámites	
	2.4 Interoperabilidad	Coordinador Comunicaciones
3. Rendición de cuentas	3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Coordinador Comunicaciones
	3. 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Áreas Gestión Operativa - Coordinador Comunicaciones - Servicios Corporativos
	3. 3 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Coordinador Comunicaciones
	3.4 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Área Gestión Operativa
	3.5 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Áreas Gestión Operativa - Auditoría - Coordinador Comunicaciones
	3.6 Evaluación y retroalimentación de la Gestión Institucional	Áreas de auditoría - Coordinador Comunicaciones

Componente	Subcomponente	Responsable de Gestionar (Emvarias)
1. Gestión del riesgo de corrupción -mapa de riesgo de corrupción	1.1 Política de Administración de Riesgos	Áreas Financiera - Coordinador Comunicaciones
	1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Área Financiera
	1.3 Consulta y divulgación	Coordinador Comunicaciones
	1.4 Monitoreo y revisión	Áreas Gestión Operativa – Servicios Corporativos - Coordinador Comunicaciones
	1.5 Seguimiento	Área de auditoría
4. Atención al ciudadano	4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Área Gestión Operativa
	4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Áreas Gestión Operativa - Coordinador Comunicaciones
	4.3 Talento Humano	Áreas Gestión Operativa - Servicios Corporativos
	4.4 Normativo y procedimental	Áreas Gestión Operativa - Servicios Corporativos Secretaría General
	4.5 Relacionamiento con el ciudadano	Áreas Gestión Operativa - Servicios Corporativos
5. Transparencia y acceso de la información	5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	Coordinador Comunicaciones
	5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Áreas de Servicios Corporativos - Suministro y soporte administrativo.
	5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Área Suministro y soporte administrativo.
	5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Coordinador Comunicaciones
	5.5 Monitoreo del Acceso a la información Pública	Área Suministro y soporte administrativo.

2.2 Resultado general de la entidad

El resultado del seguimiento al cumplimiento del PAAC 2019 de Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. a 31 de agosto de 2019, es el siguiente:

2.2.1 Actividades sin compromiso de ejecución para el segundo cuatrimestre

Se presentan 5 actividades que no incluyen acciones a ejecutarse durante el primero y segundo cuatrimestre de 2019. El mayor número de actividades sin compromiso de cumplimiento se encuentran en el componente Racionalización de trámites con 2.

Tabla 1: número de actividades sin compromiso de cumplimiento agrupados por componente en segundo cuatrimestre de 2019



COMPONENTE	ACTIVIDADES SIN COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO
1. Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgo de corrupción	1
2. Racionalización de tramites	2
3. Rendición de cuentas	1
4. Atención al ciudadano	0
5. Transparencia y acceso de la información	1
TOTAL	5

2.2.2 Actividades con compromiso de cumplimiento

Hay un total de 75 actividades que incluyen compromiso de cumplimiento desde el primer cuatrimestre hasta al 31 de agosto de 2019. La mayoría de actividades se encuentran en los componentes rendición de cuentas (27), atención al ciudadano (13) y gestión de racionalización de tramites (13).

Tabla 2: número de actividades con compromiso de cumplimiento agrupados por componente



COMPONENTE	ACTIVIDADES CON COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO
1. Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgo de corrupción	10
2. Racionalización de tramites	13
3. Rendición de cuentas	27
4. Atención al ciudadano	13
5. Transparencia y acceso de la información	12
Total	75

2.3 Resultado de cumplimiento por componente/ segundo cuatrimestre



El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje:

De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo), de 60% a 79% zona media (color Amarillo) y de 80% a 100% zona alta (color Verde).

PUNTAJE	NIVEL	COLOR
0 a 59%	BAJO	Rojo
De 60 a 79%	MEDIO	Amarillo
de 80 a 100%	ALTO	Verde

2.3.1 COMPONENTE 1: Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgo de corrupción

“La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad, deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos”.

El resultado de cumplimiento de este componente es de **77.9%** encontrándose en un nivel alto, el cual tiene los siguientes subcomponentes: Política de administración de riesgos, Construcción del mapa de riesgos de corrupción, Consulta y Divulgación y seguimiento. Es importante considerar que, aunque se haya obtenido estos resultados (nivel alto), existen actividades que no se cumplieron de acuerdo a lo programado para este primer cuatrimestre.

Actividades	11	Cumplimiento: 77.9%
Con compromiso de cumplimiento	10	
Sin compromiso de cumplimiento	1	

Tabla: Cumplimiento Componente 1: Gestión del Riesgo – Mapa de Riesgo de Corrupción

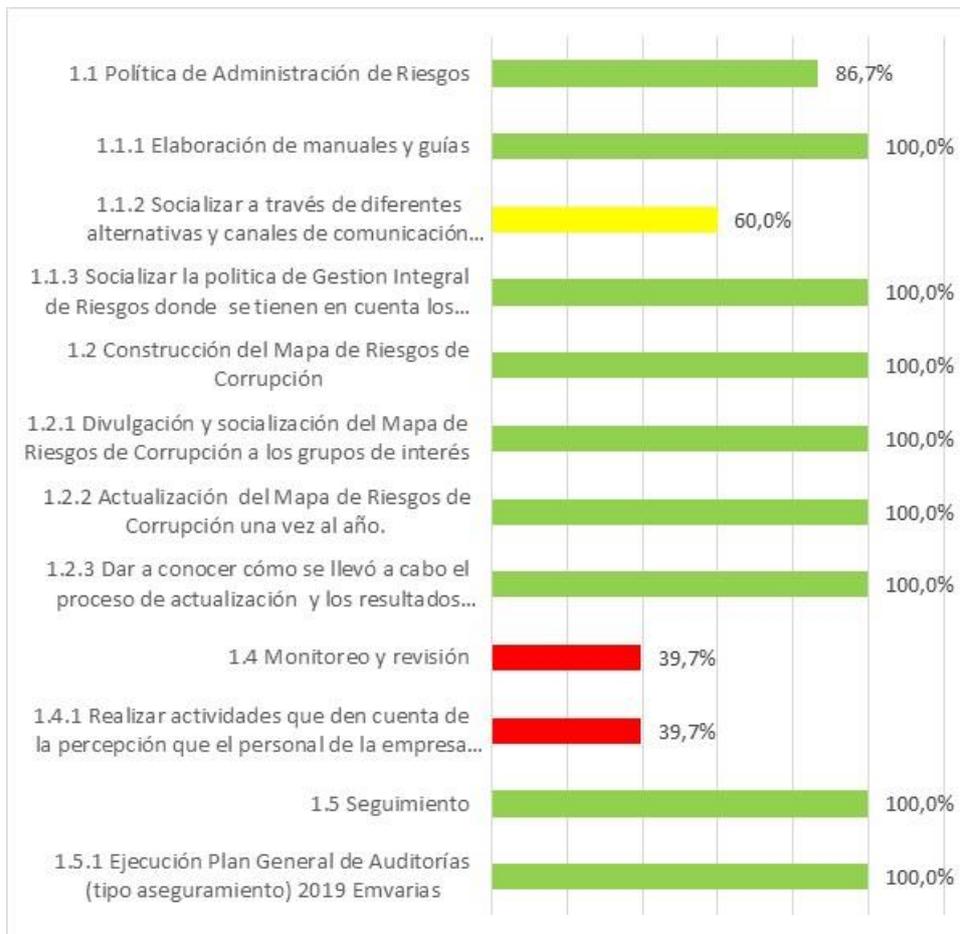
Subcomponente/ Actividad	Meta	Cumplimiento	% de cumplimiento
1.1 Política de Administración de Riesgos	100,0%	86,7%	86,7%
1.1.1 Elaboración de manuales y guías	100,0%	100,0%	100,0%
1.1.2 Socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna las guías y manuales	100,0%	60,0%	60,0%

**190149 ID SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2019
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC**

1.1.3 Socializar la política de Gestión Integral de Riesgos donde se tienen en cuenta los riesgos de la corrupción	100,0%	100,0%	100,0%
1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	85,0%	85,0%	100,0%
1.2.1 Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés	100,0%	100,0%	100,0%
1.2.2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	100,0%	100,0%	100,0%
1.2.3 Dar a conocer cómo se llevó a cabo el proceso de actualización y los resultados del ejercicio. en el marco del Comité de Coordinación de Control Interno.	55,0%	55,0%	100,0%
1.4 Monitoreo y revisión	100,0%	39,7%	39,7%
1.4.1 Realizar actividades que den cuenta de la percepción que el personal de la empresa Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.	100,0%	39,7%	39,7%
1.5 Seguimiento	66,0%	66,0%	100,0%
1.5.1 Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2019 Emvarias	66,0%	66,0%	100,0%
Total, GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	92,1%	70,0%	77,9%

Nota: *Color verde cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color amarillo cumple parcialmente con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color rojo no se cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.*

Componente gestión del riesgo de corrupción: Figura de porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas



2.3.2 COMPONENTE 2: Racionalización de trámites

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

El cumplimiento de este componente de acuerdo a lo planeado para este primer cuatrimestre fue de 39.01% encontrándose en un nivel bajo, no cumpliendo con las actividades programadas. Tiene los siguientes subcomponentes: Identificación de trámites, Priorización de Trámites, Racionalización de Trámites e Interoperabilidad. Aunque en esta última actividad los indicadores mejoran sustancialmente, no alcanza a mejorar la medida de desempeño global.

Actividades	15	Cumplimiento: 39.01%
Con compromiso de cumplimiento	13	
Sin compromiso de cumplimiento	2	

Tabla: cumplimiento Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

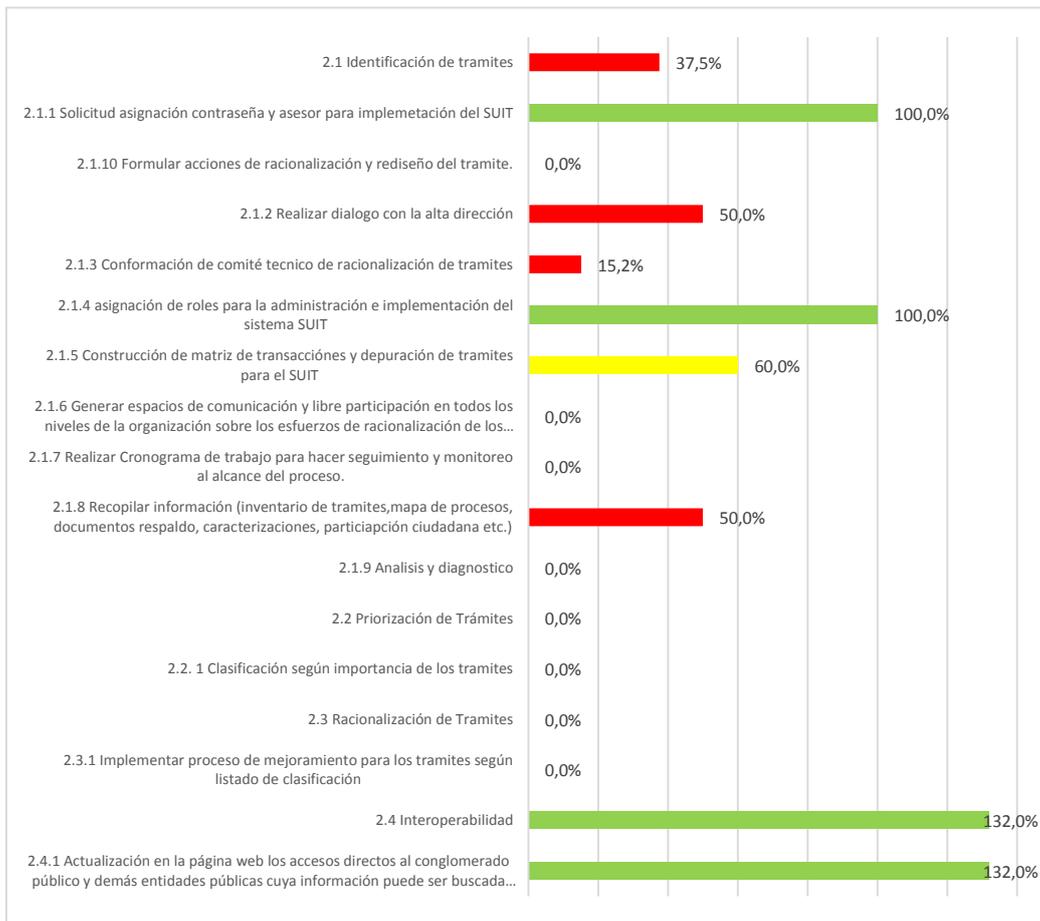
Subcomponente/ Actividad	Meta	Cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
2.1 Identificación de tramites	69,2%	35,3%	37,5%
2.1.1 Solicitud asignación contraseña y asesor para implementación del SUIT	100,0%	100,0%	100,0%
2.1.10 Formular acciones de racionalización y rediseño del trámite.	30,0%	0,0%	0,0%
2.1.2 Realizar dialogo con la alta dirección	100,0%	50,0%	50,0%
2.1.3 Conformación de comité técnico de racionalización de tramites	66,0%	10,0%	15,2%
2.1.4 asignación de roles para la administración e implementación del sistema SUIT	100,0%	100,0%	100,0%
2.1.5 Construcción de matriz de transacciones y depuración de trámites para el SUIT	100,0%	60,0%	60,0%
2.1.6 Generar espacios de comunicación y libre participación en todos los niveles de la organización sobre los esfuerzos de racionalización de los tramites.	50,0%	0,0%	0,0%
2.1.7 Realizar Cronograma de trabajo para hacer seguimiento y monitoreo al alcance del proceso.	30,0%	0,0%	0,0%
2.1.8 Recopilar información (inventario de trámites, mapa de procesos, documentos respaldo, caracterizaciones, participación ciudadana etc.)	66,0%	33,0%	50,0%
2.1.9 Análisis y diagnostico	50,0%	0,0%	0,0%
2.2 Priorización de Trámites	100,0%	0,0%	0,0%
2.2. 1 Clasificación según importancia de los tramites	100,0%	0,0%	0,0%
2.3 Racionalización de Tramites	100,0%	0,0%	0,0%
2.3.1 Implementar proceso de mejoramiento para los tramites según listado de clasificación	100,0%	0,0%	0,0%
2.4 Interoperabilidad	50,0%	66,0%	132,0%

**190149 ID SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2019
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC**

2.4.1 Actualización en la página web los accesos directos al conglomerado público y demás entidades públicas cuya información puede ser buscada a través de Emvarias. Contar con una ventanilla única con suficiencia informativa y útil al ciudadano.	50,0%	66,0%	132,0%
Total	72,5%	32,2%	39,0%

Nota: *Color verde cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color amarillo cumple parcialmente con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color rojo no se cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.*

Componente racionalización de trámites: Figura de porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas



2.3.3 COMPONENTE 3: Rendición de cuentas

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, la rendición de cuentas es “ (...) un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones,

así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El nivel de cumplimiento global de este componente fue del **49%** encontrándose en un nivel bajo, el cual contiene los siguientes Subcomponentes con alto desempeño: Información de calidad y en lenguaje comprensible, pero bajo en la actividad Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de criterios, Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional.

Actividades	28	Cumplimiento: 49.7%
Con compromiso de cumplimiento	27	
Sin compromiso de cumplimiento	1	

Tabla: cumplimiento Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente/ Actividad	Meta	Cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	82,8%	60,6%	87,3%
3.1.1 Aprobación e implementación de la estrategia de la rendición de cuentas.	100,0%	100,0%	100,0%
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.	40,0%	100,0%	250,0%
3.1.3 Caracterizar los grupos de valor	100,0%	30,0%	30,0%
3.1.4 Conformar 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)	100,0%	10,0%	10,0%
3.1.5 Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2019 con los derechos y los objetivos de desarrollo sostenible que se están garantizando a través de la gestión institucional.	100,0%	100,0%	100,0%
3.1.6 Priorizar los temas de interés que los grupos de valor tienen sobre la gestión de las metas del plan institucional, para priorizar la información que se producirá de manera permanente. Lo anterior, a partir de los resultados de la caracterización o cualquier otro mecanismo.	100,0%	100,0%	100,0%
3.1.7 Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo definido en el cronograma.	100,0%	5,0%	5,0%
3.1.8 Producir la información sobre la gestión (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la garantía de derechos sobre los temas de interés priorizados por los grupos de valor de acuerdo con cada uno de los espacios de diálogo establecidos en el cronograma.	55,0%	50,0%	90,9%
3.1.9 Producir la información sobre la gestión global o general de la entidad (presupuesto, contratación, etc.), sobre los resultados y sobre el avance en la	50,0%	50,0%	100,0%

190149 ID SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2019
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

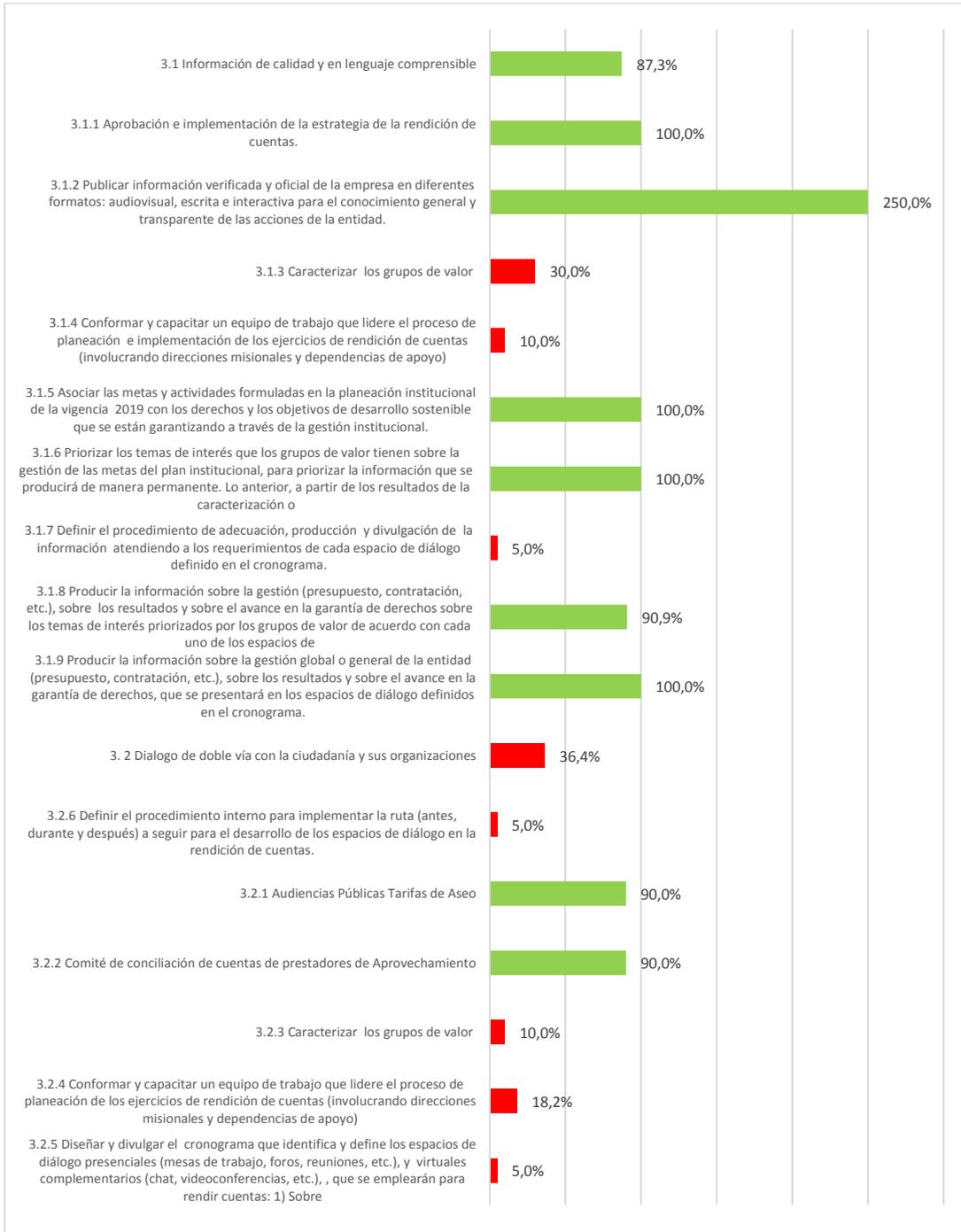
Subcomponente/ Actividad	Meta	Cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
garantía de derechos, que se presentará en los espacios de diálogo definidos en el cronograma.			
3. 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	92,5%	35,0%	36,4%
3.2.6 Definir el procedimiento interno para implementar la ruta (antes, durante y después) a seguir para el desarrollo de los espacios de diálogo en la rendición de cuentas.	100,0%	5,0%	5,0%
3.2.1 Audiencias Públicas Tarifas de Aseo	100,0%	90,0%	90,0%
3.2.2 Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento	100,0%	90,0%	90,0%
3.2.3 Caracterizar los grupos de valor	100,0%	10,0%	10,0%
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)	55,0%	10,0%	18,2%
3.2.5 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.	100,0%	5,0%	5,0%
3. 3 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	100,0%	25,0%	25,0%
3.3.1 Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma.	100,0%	0,0%	0,0%
3.3.2 Implementar los espacios de diálogo	100,0%	50,0%	50,0%
3.4 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	30,0%	10,0%	33,3%
3.4.1 Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas tanto para servidores públicos como para la ciudadanía	30,0%	10,0%	33,3%
3.5 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	78,8%	19,1%	28,3%
3.5.1 Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	66,0%	66,0%	100,0%
3.5.2 Seguimiento a la eficacia de los planes de mejoramiento	66,0%	66,0%	100,0%
3.5.3 - Realizar mínimo una (1) acción de capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	100,0%	0,0%	0,0%
3.5.4 Establecer temas de interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.	100,0%	10,0%	10,0%
3.5.5 Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de dialogo.	90,0%	10,0%	11,1%

Subcomponente/ Actividad	Meta	Cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
3.6 Evaluación y retroalimentación de la Gestión Institucional	73,7	3,3	6,1
3.6.1 Establecer el formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: -Actividades realizadas -Grupos de valor involucrado -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuenta - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.	100,0%	0,0%	0,0%
3.6.2 Producir y divulgar la información sobre el avance en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento en la gestión de la entidad (Planes de mejora) con base la ruta previamente definida para desarrollar los espacios de diálogo	66,0%	0,0%	0,0%
3.6.3 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.	55,0%	10,0%	18,2%
3.6.5 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.	66,0%	10,0%	15,2%
Total	82,9%	36,6%	49,7%

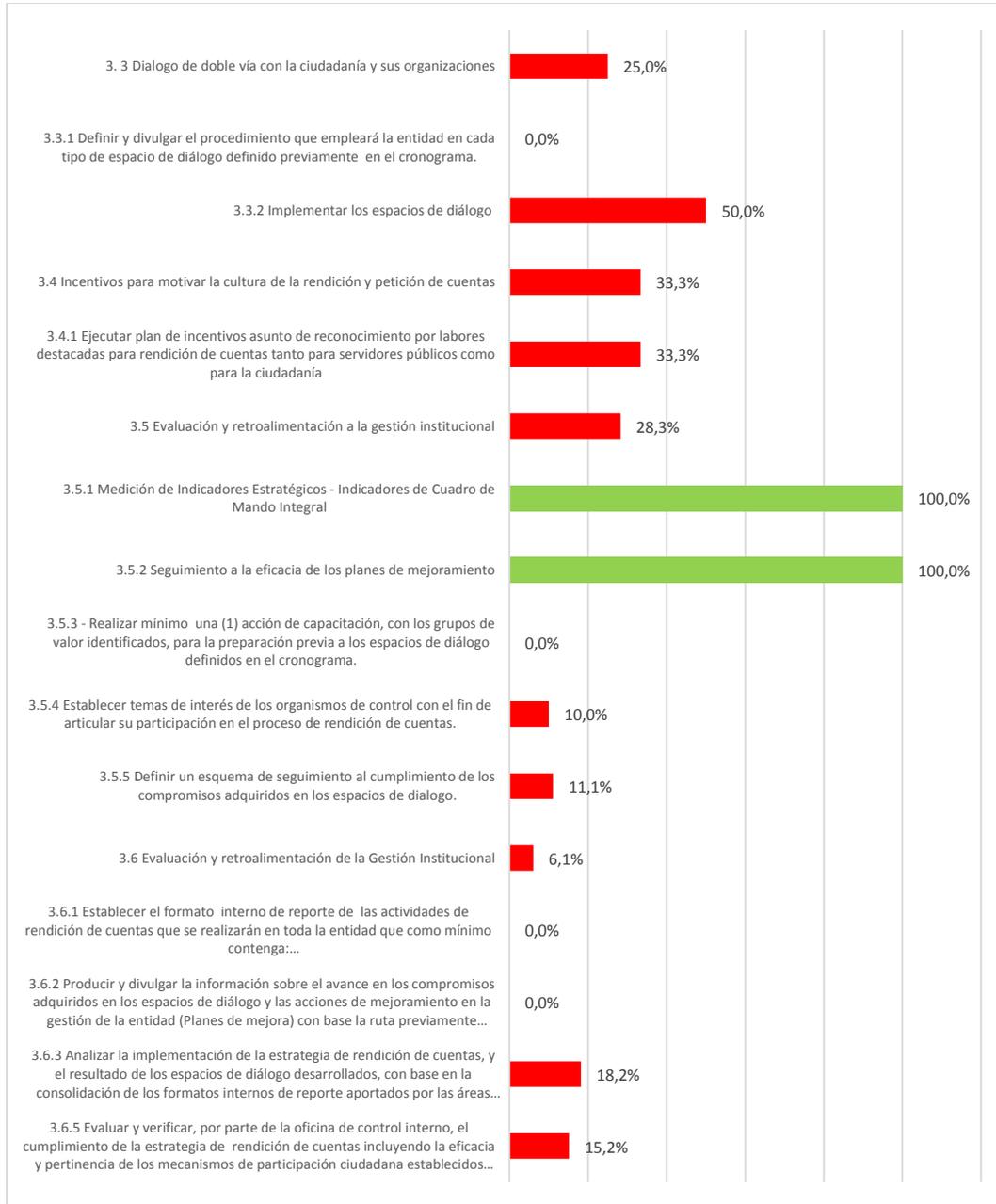
Nota: *Color verde cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color amarillo cumple parcialmente con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color rojo no se cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.*

Componente Rendición de cuentas: Figura de porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas (1/2)

190149 ID SEGUIMIENTO SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2019
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC



Componente Rendición de cuentas: Figura de porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas (1/2)



2.3.4 COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano

“Busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política”.

Este componente para el segundo cuatrimestre 30 de agosto de 2019, tuvo un cumplimiento de 55,6% encontrándose en un nivel bajo de cumplimiento. Tiene los siguientes Subcomponentes: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico, Fortalecimiento de los canales de Atención, Talento Humano, Normativo y procedimental y Relacionamiento con el ciudadano.

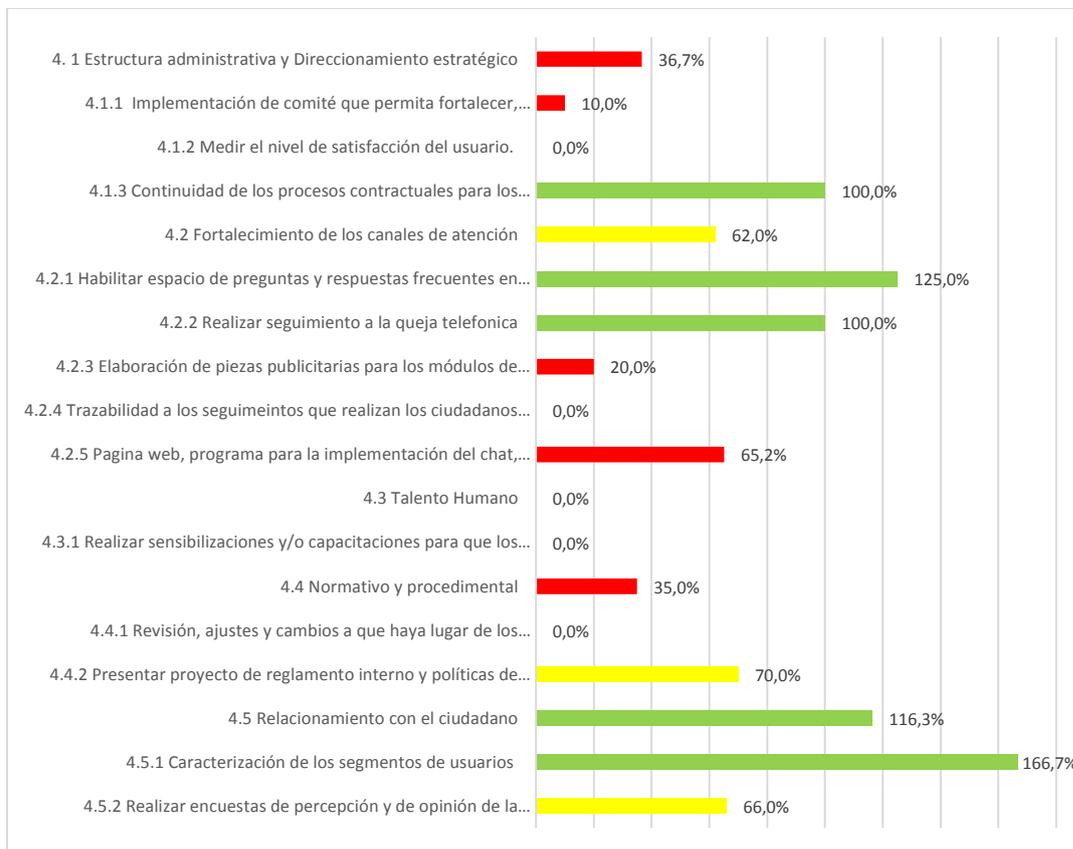
Actividades	13	Cumplimiento: 55,6%
Con compromiso de cumplimiento	13	
Sin compromiso de cumplimiento	0	

Tabla: cumplimiento Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente/ Actividad	Meta	Cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
4. 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	76,7%	36,7%	36,7%
4.1.1 Implementación de comité que permita fortalecer, mejorar el proceso de atención al cliente	100,0%	10,0%	10,0%
4.1.2 Medir el nivel de satisfacción del usuario.	30,0%	0,0%	0,0%
4.1.3 Continuidad de los procesos contractuales para los diferentes canales de atención y las herramientas necesarias para la ejecución de cada atención	100,0%	100,0%	100,0%
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	60,4%	35,8%	62,0%
4.2.1 Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la página web	40,0%	50,0%	125,0%
4.2.2 Realizar seguimiento a la queja telefónica	66,0%	66,0%	100,0%
4.2.3 Elaboración de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR y otras locaciones de atención de público.	100,0%	20,0%	20,0%
4.2.4 Trazabilidad a los seguimientos que realizan los ciudadanos a sus PQRS.	30,0%	0,0%	0,0%
4.2.5 Pagina web, programa para la implementación del chat, atención al ciudadano a través de la web	66,0%	43,0%	65,2%
4.3 Talento Humano	30,0%	0,0%	0,0%
4.3.1 Realizar sensibilizaciones y/o capacitaciones para que los servidores desarrollen y/o fortalezcan sus competencias y habilidades en materia normativa de servicio al ciudadano y conocimiento del entorno.	30,0%	0,0%	0,0%
4.4 Normativo y procedimental	100,0%	35,0%	35,0%
4.4.1 Revisión, ajustes y cambios a que haya lugar de los sistemas de información que aseguren la correcta trazabilidad, informes y control de las PQRS	100,0%	0,0%	0,0%
4.4.2 Presentar proyecto de reglamento interno y políticas de atención de las PQR, protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas y carta de trato digno al ciudadano.	100,0%	70,0%	70,0%
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	65,0%	58,0%	116,3%
4.5.1 Caracterización de los segmentos de usuarios	30,0%	50,0%	166,7%
4.5.2 Realizar encuestas de percepción y de opinión de la atención periódicamente, en cada canal de atención	100,0%	66,0%	66,0%
Total	68,6%	36,5%	55,6%

Nota Color verde cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color amarillo cumple parcialmente con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color rojo no se cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.

Componente atención al ciudadano: Figura de porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas



2.3.5 COMPONENTE 5: transparencia y acceso de la información

“Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos”.

Este componente obtuvo una calificación del 90% encontrándose en un nivel alto, cumpliendo con todas las actividades planeadas para el segundo cuatrimestre de 2019. Tiene los siguientes subcomponentes: Línea de transparencia activa, Línea de transparencia pasiva, Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información, Criterio diferencial de accesibilidad y Monitoreo de acceso de la información.

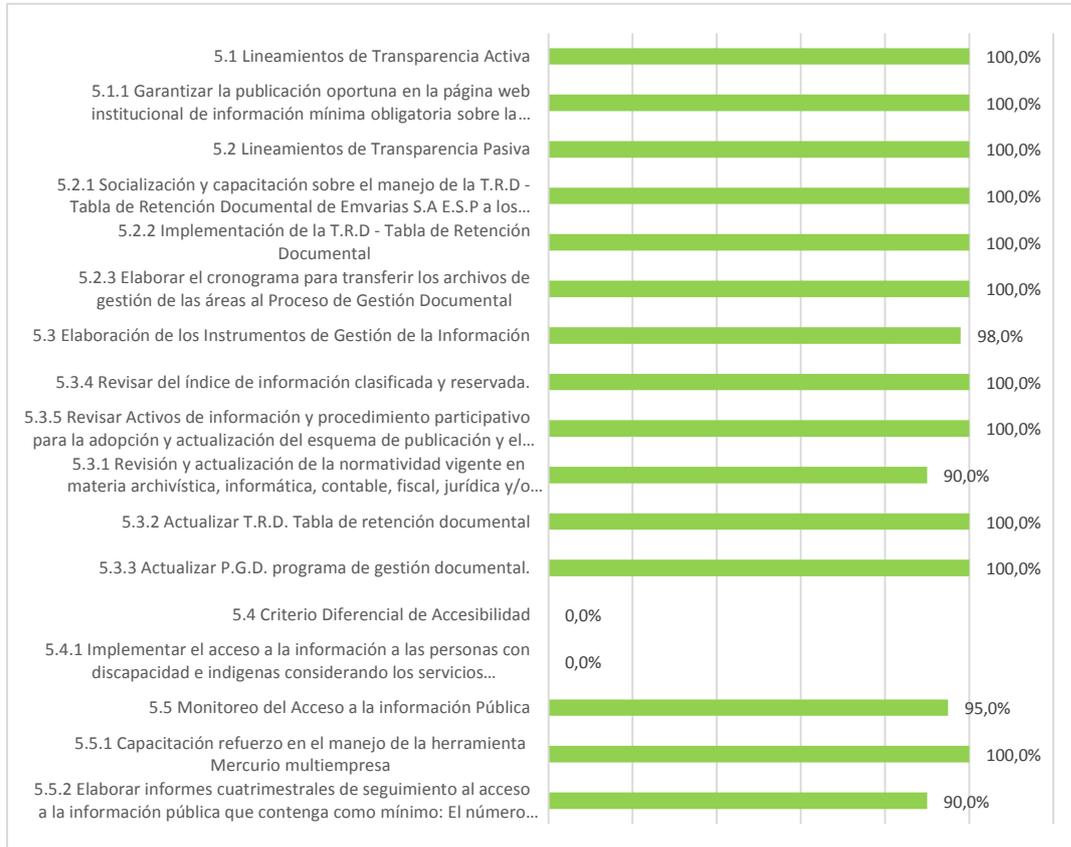
Actividades	13	Cumplimiento: 90%
Con compromiso de cumplimiento	12	
Sin compromiso de cumplimiento	1	

Tabla: cumplimiento Componente 5: transparencia y acceso de la información

Subcomponente/ Actividad	Meta	Cumplimiento	Porcentaje de cumplimiento
5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	66,0%	66,0%	100,0%
5.1.1 Garantizar la publicación oportuna en la página web institucional de información mínima obligatoria sobre la estructura. • Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento • Divulgación de datos abiertos. • Publicación de información sobre contratación pública. • Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea, - Directorio de la empresa, información de los colaboradores de alta gerencia con su perfil, colaboradores de planta, contratistas, ofertas de empleo a personal, asignaciones o escalas salariales, evaluaciones de desempeño, información de nombramientos 2017, Publicación de informe de rendición de cuentas anual (al 31 de enero de cada vigencia), histórico de informes de gestión, planes de acción u operativos y estratégicos que no comprometan la competitividad del negocio.	66,0%	66,0%	100,0%
5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	100,0%	100,0%	100,0%
5.2.1 Socialización y capacitación sobre el manejo de la T.R.D - Tabla de Retención Documental de Emvarias S.A E.S.P a los funcionarios de la empresa.	00,0%	100,0%	100,0%
5.2.2 Implementación de la T.R.D - Tabla de Retención Documental	100,0%	100,0%	100,0%
5.2.3 Elaborar el cronograma para transferir los archivos de gestión de las áreas al Proceso de Gestión Documental	100,0%	100,0%	100,0%
5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	100,0%	98,0%	98,0%
5.3.4 Revisar del índice de información clasificada y reservada.	100,0%	100,0%	100,0%
5.3.5 Revisar Activos de información y procedimiento participativo para la adopción y actualización del esquema de publicación y el registro de activos de la información	100,0%	100,0%	100,0%
5.3.1 Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	100,0%	90,0%	90,0%
5.3.2 Actualizar T.R.D. Tabla de retención documental	100,0%	100,0%	100,0%
5.3.3 Actualizar P.G.D. programa de gestión documental.	100,0%	100,0%	100,0%
5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	66,0%	0,0%	0,0%
5.4.1 Implementar el acceso a la información a las personas con discapacidad e indígenas considerando los servicios fundamentales de Emvarias en la página web.	66,0%	0,0%	0,0%
5.5 Monitoreo del Acceso a la información Pública	100,0%	95,0%	95,0%
5.5.1 Capacitación refuerzo en el manejo de la herramienta Mercurio multiempresa	100,0%	100,0%	100,0%
5.5.2 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, El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. De igual forma 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.	100,0%	90,0%	90,0%
Total	94,3%	87,2%	90,0%

Nota: Color verde cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color amarillo cumple parcialmente con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.
Color rojo no se cumplió con la meta planeada durante el segundo cuatrimestre 2019.

Componente transparencia y acceso de la información: Figura de porcentaje de cumplimiento de las metas planteadas



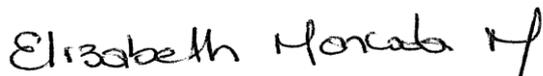
2.4 Conclusiones

- El resultado de cumplimiento de los componentes para este segundo cuatrimestre 31 de agosto de 2019 realizados para Empresas Varias de Medellín S.A. E.S. fueron los siguientes: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo Corrupción: 77,9%, Racionalización de Trámites: 39,01%, Rendición de Cuentas: 49%, Atención al Ciudadano: 55,6% y Transparencia y Acceso de la Información: 90%.
- Se recomienda que a los componentes “Racionalización de Trámites” “Rendición de cuentas” y “Atención al Ciudadano”, los cuales se encuentran en un nivel bajo de cumplimiento, se les realice monitoreo permanente y gestión a las actividades que no se ejecutaron durante los dos primeros cuatrimestres y que deben ser reportadas como cumplidas para el último cuatrimestre de este año.
- La Empresa ha dado a conocer a sus trabajadores el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 a través de correos institucionales, además ha cumplido con la norma que establece la obligatoriedad de publicación del PAAC en página web de la entidad. No obstante, se recomienda que los integrantes de la Alta Dirección,

revisen y hagan seguimiento conjunto con sus equipos de trabajo en sus grupos primarios al PAAC, en tanto que esto permite apropiación de los conocimientos y gestión eficaz y eficiente de los compromisos suscritos. Del seguimiento deberá quedar constancia en las actas de las reuniones que se lleven a cabo.

- Finalmente, analizado el PAAC en su contenido y alcance, puede concluirse que las actividades que se pretenden desarrollar, apuntan a dar cumplimiento al objetivo último de la estrategia, y es hacer visible las actuaciones desarrolladas por la Empresa, interactuar con los grupos de interés respecto de tales actuaciones, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos.

Cordialmente,



ELIZABETH MONCADA MONCADA
Jefe de Área de Auditoría

Trabajo Realizado por:
Francisco Javier Agudelo Mesa