

Vigencia: Año 2022
Fecha de Seguimiento: Agosto 31 de 2022
Fecha Aprobación del Plan: 31 de Enero de 2022
Fecha de Publicación: Septiembre 11 de 2022

Segundo Seguimiento de 2022

Fecha de Seguimiento: Agosto 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 como 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 cuatrimestre, dado que, se realizó la socialización a través del correo corporativo; se realizó encuesta y el envío de Tips sobre Gestión Integral de Riesgos por medio de correos enviados desde el área de Comunicaciones.	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 realizó capacitación en el 2022 sobre la Política de Administración de Riesgos, además de la socialización del informe del análisis. El evento se planificó desde el proceso de Formación y Desarrollo de la Empresa, en el cual se invitó a todo el personal de la Entidad para dar a conocer conceptos básicos sobre la Metodología de la Gestión Integral de Riesgos y su Política. La evidencia de la realización de esta capacitación puede ser solicitada al profesional del área Financiera-Gestión de Riesgos; lo anterior, debido al tamaño (GB) de la grabación de la reunión.	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 citas, los registros de asistencia para la actualización y el informe final a diciembre 31.	Entre los meses de Mayo y Agosto del presente año, se realizaron las reuniones con funcionarios de los diferentes procesos responsables del Mapa de Riesgos de Corrupción para realizar las respectivas actualizaciones y ajustes pertinentes de acuerdo a los entornos interno y externo, la normatividad vigente y políticas de la Empresa. De dichas reuniones quedaron como evidencias las actas de reuniones con sus ordenes del día y certificados de asistencia. Igualmente, en este periodo se logró alcanzar el 100% de la meta propuesta para el año 2022, ya que, también se deja como evidencia el informe final y la publicación en la página Web del mapa de Riesgos de Corrupción.	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.	Al realizar la actualización total del Mapa de Riesgos de Corrupción con los funcionarios responsables de todos involucrados, se procedió al envío de correo masivo para su socialización al interior de la Empresa; el área responsable fundamentó lo anterior con los correos que contienen el enlace en la página Web y el informe final.	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.	Esta actividad se llevará a cabo en el último cuatrimestre de 2022.	N/A
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.	Esta actividad se llevará a cabo en el último cuatrimestre de 2022.	N/A

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
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.	Esta actividad se llevará a cabo en el último cuatrimestre de 2022.	N/A
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.	Los responsables de esta actividad y cumplimiento de la meta se encuentran a la espera de concretar un espacio con el asesor del Departamento Administrativo de la Función Pública para que les brinde soporte a cerca de las plantillas que deben ser utilizadas para el cargue de los trámites de EMVARIAS S.A. E.S.P. Se considera que del 50% propuesto hay un cumplimiento del 40% de la meta en este cuatrimestre, ya que, se adelantaron gestiones como: clasificación, caracterización y priorización del inventario de los trámites y los denominados "Otro Procesos Administrativos" (OPAs) de cara al usuario lo cuál es el grueso de la actividad que se está implementando.	90%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.2.1. Actualizar la priorización de trámites.	Priorización de trámites actualizada.	La meta del año se cumplió al 100% en el primer cuatrimestre.	100%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2022.	Estrategia Anti-trámites EMVARIAS.	La meta del año se cumplió al 100% en el primer cuatrimestre.	100%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.3.2. Implementación de la estrategia de racionalización de trámites 2022.	Evidencia de la implementación de las acciones de la estrategia.	Se realizó el respectivo seguimiento a las peticiones realizadas por los usuarios con respecto a devolución de mayores valores cancelados o facturados del servicio público de aseo, por error en uso, destinación, estrato o aforo. El análisis corresponde al período entre enero y julio del presente año.	66%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	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.	La actividad se desarrollará íntegramente en el tercer cuatrimestre.	N/A
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	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 realizó registro del seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites por el delegado del área de Auditoría de la Empresa en el SUIT.	66%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.4.1. Implementación de la carpeta ciudadana digital a través de los SCD.	Historial de facturación del servicio público de aseo implementado en la Carpeta Ciudadana Digital, como parte de la implementación de los SCD.	De manera anticipada fue implementada en un 100% la Carpeta Ciudadana Digital (CCD) con el Historial de Facturación del Servicio Público de Aseo.	100%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2.4.2. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional.	URL con enlaces a conglomerado público.	Esta meta del año se cumplió al 100% en el primer cuatrimestre.	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.	La Estrategia de Rendición de Cuentas fue actualizada y publicada en el primer cuatrimestre, a lo largo del año se continúa con la implementación de la misma. En el segundo cuatrimestre se continuó con su ejecución.	90%

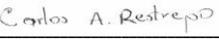
Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.2. Publicar información verificada y oficial de la empresa en diferentes formatos: audiovisual, escrita e interactiva, para el conocimiento general y transparente de las acciones de la entidad.	Publicación de información en redes sociales y Página Web.	EMVARIAS S.A. E.S.P. comunicó permanentemente a través de sus redes sociales y página Web institucionales información de carácter estratégica, informativa y normativa de interés público.	50%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	3.1.3. 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).	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 cuenta con el temario y las cotizaciones para realizar las capacitaciones en el ultimo trimestre del año.	50%
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 segundo cuatrimestre de 2022 se llevó a cabo el espacio principal de Rendición de Cuentas de la Empresa con todos sus grupos de interés, además se realizaron espacios de diálogo con el grupo de interés comunidad. En el último cuatrimestre se realizarán las gestiones para seguir socializando a la Junta Directiva, Asamblea de Socios y demás partes interesadas.	66%
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.	En concordancia con el ejercicio de actualización del Plan de Empresa, se incorpora dentro del plan el análisis de asociación de los proyectos de EMVARIAS S.A. E.S.P. en el marco de la estrategia de sostenibilidad, la cual incorpora temas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Derechos Humanos (DDHH) y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ver el enlace que conecta en la página Web con el Plan de Empresa: https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Institucional/Planes/2021/PLAN_DE_EMPRESA_2022_2025_EMVARIAS.pdf?ver=oNxuvxPkSMH_fCJQuRcyg%3d%3	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.	En el segundo cuatrimestre se llevaron a cabo 2 espacios de diálogo: 1) En el espacio principal con todos los grupos de interés y 2) Espacio de diálogo con el grupo de interés comunidad.	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 realizó la socialización de las tarifas semestrales con vocales de control. En las evidencias se establece el acta de reunión con el listado de asistentes de Teams. Además, se documentó la prueba de publicación de los costos de referencia 2022-2 en la página Web y las tarifas mensuales. Ver el enlace: https://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/servicios-y-tarifas#2022-345	66%
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 realizaron cuatro (4) Comités de Conciliación de Cuentas de Aprovechamiento y se documentaron las actas.	66%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
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.	En el primer cuatrimestre se elaboró y publicó el Cronograma anual que define los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado) que viene cumpliéndose de manera acorde con lo planeado.	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.	En el tercer cuatrimestre se realizarán las sesiones de capacitación referentes a la Rendición de Cuentas dirigidas al equipo conformado por Administradores de Zona y funcionarios enlaces de las diferentes áreas de EMVARIAS S.A. E.S.P. En el presente cuatrimestre se avanzó en la identificación de los servidores públicos de la Entidad a capacitar, todo de acuerdo a los avances que se han tenido en las actividades 3.1.3, 3.1.4 y 3.1.6. Esta meta no presenta evidencia documental, ya que, ese diagnóstico de servidores públicos el resultado de la ejecución de las metas de las actividades anteriormente mencionadas.	50%
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.	A la fecha se cuenta con un borrador de la regla de negocios que igualmente se socializó con el Sindicato de Trabajadores de EMVARIAS S.A. E.S.P.	30%
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 realizó en el segundo cuatrimestre la presentación de los resultados de los indicadores del CMI y se informaron los resultados en reunión ante Gerente - Comité Directivo de Emvarias y a la Junta Directiva de la Empresa.	66%
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.	Según normatividad asociada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el diseño y elaboración del Plan de Mejoramiento Institucional debe ejecutarse a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas. Debido a lo anterior, para el segundo seguimiento y monitoreo del PAAC, se realizó la recopilación y divulgación de la información requerida para su elaboración y cierre al 31 de diciembre de la vigencia actual.	50%
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.	Se realizó Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno los días 8 de febrero y 15 de mayo de 2022, en ambos espacios se llevó el seguimiento del estado de los Planes de Mejoramiento de la Empresa, haciendo énfasis en los que se encuentran pendientes por gestionar de incluso años anteriores.	50%
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 adjuntan 2 actas que soportan la gestión realizada en los encuentros y espacios de diálogo se elaborarán en el último cuatrimestre del año 2022. Esta actividad no tenía porcentaje de ejecución de metas en este cuatrimestre, sin embargo de acuerdo a las actividades realizadas se presentó un cumplimiento del 100% de la meta anual entre Mayo y agosto de 2022.	100%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
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.	La actividad se realizará en el tercer cuatrimestre tal y como se planeó.	N/A
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 realizó seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Rendición de cuentas de acuerdo con lo planeado y establecido en el cronograma contenido en ésta; así mismo, que se dispongan los soportes y demás información que permitan ver la trazabilidad y ejecución de dichas actividades.	66%
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.	No se puede realizar el Informe de Cumplimiento Planes de Mejoramiento, ya que, es necesario que previamente se haya realizado la formulación e implementación del "Plan de Mejoramiento" resultante de la Rendición de Cuentas, razón por la cual esta actividad debería tener una meta del 100% para diciembre del año y no en los dos primeros cuatrimestres del mismo; diciembre de cada vigencia fiscal es el momento en el cual se espera tener avances en el Plan de Mejora para realizar su seguimiento.	33%
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 generó el archivo maestro de clientes a Julio 31 de 2022 y se realizó la clasificación por tipo de usuario y estrato socioeconómico. 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.	66%
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 realizó encuesta relacional a los diferentes segmentos de mercado atendidos por EMVARIAS S.A. E.S.P., instrumento diseñado cada año para los diferentes grupos focales, con atributos de lealtad y satisfacción. Se realizó conjuntamente con Grupo EPM y filiales. En un trabajo conjunto entre los procesos de Mercadeo y Comercial se construye el instrumento de medición para el mes de septiembre de 2022 y se ejecuta al finalizar el año, de acuerdo al cronograma de EPM.	50%
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 socializó con las agremiaciones de los centros comerciales de la ciudad, la estrategia de ajuste en el cobro de la tarifa de aseo al pasar de grandes productores a tarifa comercial como unidad independiente; igualmente se realizó un conversatorio con el Gerente de EMVARIAS S.A. E.S.P. para atender las solicitudes de dichas agremiaciones y se tomó la decisión de iniciar el ajuste a partir de enero 2023.	50%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
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.	La actividad se realizará en el tercer cuatrimestre tal y como se planeó.	N/A
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 realiza periódicamente capacitación al personal de atención de PQRs en los temas relacionados con la prestación del servicio, lo que permite fortalecer y obtener la información necesaria para atender a los clientes y usuarios en los diferentes canales de atención. Esta actividad es transversal a toda la organización, por ser una empresa de servicios. Por parte de servicio al cliente se propondrá para la próxima vigencia una capacitación a nivel general.	40%
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.	El evento para el reconocimiento a personas y de incentivos por la excelencia se realizará en el último cuatrimestre del año 2022.	N/A
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).	Desde el subproceso Relacionamiento con Clientes y Usuarios se cumplió con el 100% de los compromisos establecidos de la meta para el presente cuatrimestre, que está representado en las encuestas mensuales realizadas en los diferentes canales de atención, con el fin de medir el grado de satisfacción en la atención. Quedó pendiente para este cuatrimestre lo del subproceso Comercial con la realización de la encuesta de percepción del servicio producto de visitas comerciales, ya que, no se adelantaron gestiones de las mismas durante las visitas comerciales.	49%
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 realizaron las encuestas de satisfacción de los canales Línea Amiga y Chat en Línea con su respectivo análisis. El análisis de la información recolectada de Línea Amiga se hizo de los meses de enero a mayo, debido a que el proveedor presenta inconvenientes con la generación del reporte de información de los meses siguientes hasta 31 de Agosto. Lo mismo sucede con la información del Chat en Línea que se realizó hasta el mes de junio del presente año. Se sustenta mediante evidencia documental el comunicado del proveedor manifestando la falla tecnológica.	66%
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.	Para este cuatrimestre se dejó lista la implementación de Pagos Electrónicos por el canal Pagos Seguros en Línea (PSE) inicialmente por medio del sitio Web de EMVARIAS S.A. E.S.P. Adicional a ello, se realizó el rediseño del sitio web "EMVARIAS", el cual es más amigable, informativo y transaccional. Las anteriores características le permitirán al Usuario poder encontrar la información de una manera más ágil y detallada, eliminando "clic" en las búsquedas. El área Gestión Operativa-Mercadeo está a la espera de la salida al aire del sitio, debido a que se han presentado algunos inconvenientes tecnológicos.	66%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
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.	A partir de las recomendaciones contenidas en el FURAG medición 2021, es que se documenta e implementa el protocolo de atención que detalla las especificaciones para la atención a personas en condición de discapacidad. Queda pendiente por terminar de documentar para el tercer cuatrimestre el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN EL CIUDADANO", el cual contiene lo realacionado con el tema de atención a personas en condiciones especiales.	40%
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 sustenta cumplimiento de meta con documento que contiene el archivo de divulgación externa con la información difundida a la comunidad. Dicha comunicación se realizó en la siguientes redes sociales: Twitter, Facebook e Instagram.	66%
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 encuentra publicada la información referente a las macrotutas de recolección, disponibles por parte de Emvarias en el portal Datos Abiertos.	50%
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.	Al momento de entregar esta información, se está dando cumplimiento a 74 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. Se adjuntan enlace y archivo como evidencias.	93%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.2.1. Transferencias documentales	Proyección memorando calendario e informe de transferencias.	Conforme al calendario para las transferencias documentales, se programaron las 12 áreas, de las cuales se manifestaron cuatro áreas. Por tradición, las siguientes áreas no producen información física: - Gerencia General - Auditoría - Suministro y Soporte Administrativo (área encargada de la contratación la cual se gestiona por Ariba). - Servicios Corporativos (Hacen uso del Aplicativo Enter Online para el cargue y/o alimentación de la información de las historias laborales). Se conversará con los Responsables de las siguientes áreas para averiguar si poseen archivos de gestión para transferir y recibir antes de finalizar la presente vigencia: - Gestión Operativa - Disposición Final - Mantenimiento Vehículos - Comunicaciones y Relaciones Corporativas	50%
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.	El Normograma se actualizó al 30 de agosto de 2022	50%
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%

Componente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas	% Acumulado
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.	El área responsable verificó que la evidencia documental demostrara que se generó el reporte de "Informe de Gestión de Comunicaciones en el aplicativo Mercurio" a agosto 29 de 2022.	66%
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.5.2. Configuración de usuarios en Mercurio.	Informe de perfiles asignados.	El área responsable verificó que la evidencia documental recogida contenía reporte de "Informe de Perfiles Asignados" a agosto 30 de 2022.	66%
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.	50%
6. INICIATIVAS ADICIONALES	6.2.1. Presentación virtual sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de dic 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 dic 2019). Se surtirá el registro de asistencia de la misma.	El lunes 4 de abril desde el buzón de Comunicaciones se divulgó la obligación de realizar la declaración de Bienes y Rentas del año 2021, se socializó la Circular No.005 del 1° de abril de 2022 y desde el subproceso de Compensación se hizo acompañamiento a los trabajadores para el adecuado diligenciamiento en el SIGEP 2.	100%
Seguimiento con corte a agosto 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>			