



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Objetivo: Realizar la gestión Integral de los riesgos de corrupción estableciendo los controles preventivos, para evitar la materialización de los mismos, en cumplimiento de los lineamientos y políticas del Grupo Corporativo EPM.	1.1. Política de Administración de Riesgos	1.1.1. Socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna las guías y manuales de la Política de Administración de Riesgos.	100%	Se realizó presentación con el contenido a ser socializado referente a las guías y manuales de la Política de Administración de riesgos, se utilizaron diferentes canales para dicha socialización como fueron el boletín electrónico La Frecuencia, el WhatsApp Emvarias al instante y correo corporativo, se realizó una encuesta que permitió identificar el personal y nivel de comprensión del tema.
		1.1.2. Capacitación anual Política de Administración de Riesgos que incluye riesgos de corrupción (virtual y presencial).	100%	Se realizó capacitación virtual de la Política de Administración de riesgos, debido a los lineamientos dados por la empresa y el Estado a raíz del COVID 19 , se cuentan con los soportes requeridos la presentación y el personal que la realizó.
	1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	100%	Se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 y generó informe con la actualización realizada, se contó con participación del personal EMVARIAS mediante mesas de trabajo.
		1.2.2. Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés.	100%	El Mapa de Riesgos de Corrupción se divulgó y socializó con el personal de los diferentes procesos de la empresa. Así mismo, se divulgó en el Boletín de Proveedores, por correo masivo al personal y se publicó en la página Web de Emvarias, se puede consultar en el siguiente link: https://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/planes#Plan-Anticorrupti-n-y-de-Atenci-n-al-Ciudadano-30
	1.3. Consulta y divulgación	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.	100%	El Mapa de Riesgos Institucional se publicó en la página Web de Emvarias, donde se puede observar los cambios que se presentaron y el porque de estos, así como el seguimiento realizado. Se puede consultar en el siguiente link https://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/planes#Riesgos-de-Empresa-235
	1.4. Monitoreo y revisión	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%	Se realizó encuesta de medición de Clima ético donde se da alcance al tema de percepción de corrupción, se realizó tabulación de la encuesta y se han emprendido acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos, Así mismo, de lo obtenido de la encuesta de satisfacción de usuarios.
		1.4.2 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%	Se realizó capacitación en Servicio al cliente y se socializó los resultados de medición de Clima ético donde se dio alcance al tema de percepción de corrupción.
	1.5. Seguimiento	1.5.1. Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción.	100%	Se realizó auditoría de seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción, donde se realizó muestreo a la eficacia de los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción.



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Objetivo: Simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, mediante la metodología de racionalización de trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	2.1. Identificación de tramites	2.1.1. Incluir en los cargos correspondientes las funciones asociadas al SUIT.	80%	La empresa se encuentra realizando la actualización de perfiles, en la Guía para el diseño de cargos EMVARIAS y Anexo 2_ Documento funciones comunes y en otros procesos, se encuentran incluidas las actividades referentes al SUIT para los diferentes cargos. Por lo anterior, se tiene un cumplimiento del 80%.
		2.1.2. Registros públicos.	100%	Los registros públicos son el inventario de certificaciones, constancias, paz y salvos y carnés que expide la entidad. Se realizó el inventario con los registros públicos identificados.
		2.1.3. Investigar y documentar el alcance del Portal Único del Estado Colombiano, haciendo énfasis en el impacto que este tendrá para Emvarias	100%	Se realizó Presentación del Portal Único del Estado Colombiano, donde se informa el alcance de este y cual sería el impacto que tendrá para Emvarias
		2.1.4. Solicitar al Mintic o a la función pública o al ente correspondiente el alcance del Portal Único del Estado Colombiano y como se relacionará con el SUIT.	100%	Se elevó consulta a las entidades acerca de las diferencias entre el SUIT y el Portal Único del Estado Colombiano, obteniendo respuesta de estos que permitieran dar claridad para proceder a gestionar lo correspondiente.
	2.2. Priorización de Trámites	2.2.1. La estrategia anti-tramites deberá registrarse en el SUIT de acuerdo a los lineamientos del DAFP	100%	Se registró la Estrategia anti-tramites en el SUIT.
		2.2.2. Coordinar un espacio de participación con los usuarios para identificar oportunidades de mejora en los trámites	100%	En la encuesta de satisfacción a partir de noviembre se incluyeron dos preguntas sobre mejora a trámites, en cada bloque de preguntas por canal y en esta queda el informe de lo logrado: Telefónico: preguntas 20 y 21. Web: Preguntas 26, 29 y 30. Redes Sociales: preguntas 37 y 38 PRESENCIAL: preguntas 45 y 46. Chat: preguntas 55 y 56. Email: preguntas 63 y 64. En el siguiente link está la divulgación sobre el tema en Twitter: https://twitter.com/Emvarias/status/1343670585692459014?s=08



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Objetivo: Simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, mediante la metodología de racionalización de trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	2.2. Priorización de Trámites	2.2.3. Identificar en su sede electrónica los canales digitales oficiales de Solicitudes, Peticiones e Información	100%	Se disponen de los canales digitales para la atención a los clientes y usuarios. Se realizó divulgación a través de página web y redes sociales de dichos canales: Chat en línea, formulario PQR en página web, correo contacto@emvarias.com.co y adicionalmente se esta implementando el WhatsApp corporativo.
	2.3. Racionalización de Trámites	2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2020.	100%	Se realizó el plan anti-trámites de acuerdo a las actividades asociadas al mejoramiento de trámites de la empresa y está aprobado.
		2.3.2. Proponer plan de acción para hacer uso del modelo de servicios ciudadanos digitales.	10%	Actualmente nos encontramos en la etapa de revisión y análisis de la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos, las cuales fueron emitidas por MINTIC mediante Resolución 2160 del 23 de octubre de 2020. Se realizó presentación con el alcance de la implementación de los SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES de acuerdo con los lineamientos del MINTIC. Para la implementación de los servicios ciudadanos digitales se cuenta con 18 meses, a partir de la expedición de la Resolución. Por lo anterior no fue posible dar cumplimiento a dicha actividad.
		2.3.3. Integrar todos los portales a la sede electrónica.	10%	Actualmente nos encontramos en la etapa de revisión y análisis de la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales y la Guía para vinculación y uso de estos, las cuales fueron emitidas por MINTIC mediante Resolución 2160 del 23 de octubre de 2020. Se realizó presentación con el alcance de la implementación de los SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES de acuerdo con los lineamientos del MINTIC. Para la implementación de los servicios ciudadanos digitales se cuenta con 18 meses, a partir de la expedición de la Resolución. Por lo anterior no fue posible dar cumplimiento a dicha actividad.
		2.3.4. Habilitar pagos electrónicos para las transacciones que se realicen a los clientes/usuarios, con relación al pago de las tarifas asociadas a trámites, procesos y procedimientos.	100%	Se cuenta con una propuesta con la Valoración y requerimientos funcionales para pago electrónico, la cual está en análisis
		2.3.5. Documentar la implicación de un registro público y garantizar que estos se puedan consultar de forma gratuita en medios digitales.	100%	Se elaboró documento, de acuerdo a la consulta realizada al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP sobre la implicación de un registro público. De igual forma, se realizó levantamiento de información con la definición de los requisitos funcionales, puesto que la valoración de consulta en medios digitales se refiere a los desarrollos para poner en línea los certificados, constancias y paz y salvos que expide Emvarias.
	2.4. Interoperabilidad	2.4.1. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional. .	100%	En la página Web se encuentran URL con enlaces a conglomerado público, en el siguiente link se puede verificar: https://www.emvarias.com.co/internacionalizado/artmid/2922/articleid/2141/directorio-de-entidades-p25oblicas , los cuales están actualizados y funcionan adecuadamente.
		2.4.2. Solicitar al Mintic, a la función pública o al ente correspondiente, las acciones para acceder a consultas de documentos que se podrán consultar de acuerdo al concepto de interoperabilidad.	100%	El concepto de interoperabilidad y su alcance ya está dado en la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales. Se envió correo de consulta a MINTIC y al DAFP, Así mismo, se tiene el radicado y respuesta dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
3. RENDICIÓN DE CUENTAS Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.	3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	100%	Se realizó el documento de la Estrategia de Rendición de cuentas 2020, el cual se encuentra publicado en la pagina web de Emvarias, en el siguiente link: https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/ESTRATEGIA_RENDICION_2020.pdf?ver=2020-05-20-151800-293 De igual forma se realizó un seguimiento a su implementación.
		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.	100%	Se ha realizado publicación constante en los diferentes medios, que dan cuenta de la gestión empresarial: • El principal insumo de gestión de la entidad es el Informe de Sostenibilidad, que pueden consultar en: https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/INFORME_SOSTENIBILIDAD_2019.pdf?ver=2020-04-15-150109-807 Así mismo, se ha realizado, la difusión del mismo a todos los colaboradores de la empresa por medio del correo electrónico y en grupos primarios. • Se ha realizado difusión en redes sociales https://www.emvarias.com.co/interna-contenido/artmid/2922/articleid/2180/ay250danos-a-evaluar-nuestra-reciente-rendici243n-de-cuentas-2019 https://twitter.com/Emvarias/status/1292823012824285184 https://twitter.com/Emvarias/status/1290437293077983232 https://twitter.com/Emvarias/status/1287900577108602880 https://twitter.com/Emvarias/status/1263844089298067456 https://twitter.com/Emvarias/status/1266081341495480320 https://www.youtube.com/watch?v=-crPj7LFTcg https://www.facebook.com/emvarias.medellin/posts/3727000250707366
		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)	100%	Se conformó un equipo de trabajo para que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas y se definió una agenda temática de formación. Se realizaron acciones de capacitación en presentaciones efectivas de alto impacto, conceptos básicos de sostenibilidad, en los que se incluye el aporte a los ODS - Objetivos de Desarrollo Sostenible como propósito empresarial, que son los ODS y que es un informe de sostenibilidad, temas relacionados a la rendición de cuentas, así mismo, durante el año se realizó el encuentro de proveedores donde se hicieron capacitaciones en DDHH - Derechos Humanos y también se capacitó a los administradores de contratos.



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
3. RENDICIÓN DE CUENTAS Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.	3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.4. Producir la información para cada espacio de diálogo de acuerdo a los temas de interés priorizados.	100%	Se realizaron espacios de diálogo donde se ha presentado información como: <ul style="list-style-type: none"> Informe de sostenibilidad difundido entre: Accionistas, Junta, Colaboradores: https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/INFORME_SOSTENIBILIDAD_2019.pdf?ver=2020-04-15-150109-807 Contenerización - Nuevo occidente Espacio de dialogo con los líderes de las principales organizaciones de recicladores de la ciudad Socialización Modelo de Contenerización Tricentenario Transmisión en vivo - Tips para reciclar en el hogar Consumo responsable: Las Rs de los residuos. Transmisión en vivo - Manejo de residuos en el hogar durante la contingencia. Boletín donde se informa el Emvarias rindió cuentas ante líderes y medios de comunicación comunitarios, presentaciones del encuentro zonal con líderes y medios de comunicación de las zonas Piezas donde se publica el encuentro con proveedores y contratistas y rendición de cuentas colaboradores Link Noticia Rendición de cuentas por zonas: http://www.emvarias.com.co/interna-contenido/artmid/2922/articleid/2200/emvarias-rindi243-cuentas-ante-l237deres-y-medios-de-comunicaci243n-comunitarios Link con informe de sostenibilidad y rendición de cuentas 2019: https://www.emvarias.com.co/interna-contenido/artmid/2922/articleid/2179/rendici243n-de-cuentas-2019 entre otros.
		3.1.5. Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2020 con los derechos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible que se están garantizando a través de la gestión institucional.	100%	Se realizó el informe de sostenibilidad donde se asocia al Plan Institucional con cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible y garantía de derechos, para lo cual se desarrollaron actividades tales como: <ul style="list-style-type: none"> Reporte de sostenibilidad: en el se alinean los temas materiales (asuntos prioritarios para la empresa y para los grupos de interés) en cada capítulo con los respectivos objetivos de desarrollo sostenible https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/INFORME_SOSTENIBILIDAD_2019.pdf?ver=2020-04-15-150109-807 Metas e indicadores ODS: en el se verifica a cuales indicadores de los objetivos de desarrollo sostenible apunta cada una de las principales iniciativas empresariales Plan de Empresa Emvarias: se habla del propósito de Emvarias el cual es contribuir al desarrollo humano sostenible, este propósito se cumple en la medida que se realicen aportes a los objetivos de desarrollo sostenible como se menciona en múltiples ocasiones en el plan de empresa.
		3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada.	100%	Se realizaron espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada, se tienen soportes de estos como son: <ul style="list-style-type: none"> Sistematización del evento de rendición de cuentas Resultados de la encuesta de evaluación de la rendición de cuentas Transmisión fue virtual en canales como YouTube, Instagram, Facebook. Ver en el siguiente Link: https://www.youtube.com/watch?v=-crPj7LFTg&t=15s, Encuentro de Proveedores. Ver evento en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=rtml5laihM&feature=youtu.be Acta de entrega de la unidad productiva comunitaria de las veredas del área de influencia del RSLP, actas de asistencia de los encuentros con líderes zonales, actas de reunión, Fotos de los encuentros de diálogo e Informes.



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
3. RENDICIÓN DE CUENTAS Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.	3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	100%	Se realizó la publicación de tarifas en la página web durante el año, ver en el siguiente enlace https://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/servicios-y-tarifas y se realizó socialización con los vocales de control.
		3.2.2. Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	100%	Se realizó Comité de conciliación y se cuentan con las respectivas actas .
		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.	100%	Se realizó el cronograma de los espacios de dialogo y se encuentra en el documento de la Estrategia de Rendición de cuentas 2020
		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).	100%	Se conformó un equipo de trabajo para liderar el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas y se definió una agenda temática, de igual modo, durante el año se realizaron varias capacitaciones.
	3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1. Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas tanto para servidores públicos como para la ciudadanía.	100%	Se definió un programa de capacitación donde se trato el componente de rendición de cuentas tanto en el personal interno como externo
	3.4. Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	3.4.1. Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	100%	Se ha presentado los indicadores del Cuadro de Mando Integral a la Junta Directiva y Comité Directivo.
		3.4.2. Seguimiento planes de mejoramiento	100%	Se ha realizado socialización sobre el estado de los avances de los planes de mejoramiento y enviado informe mensualmente al Comité de Gerencia, así mismo se presenta informe cuatrimestral en el Comité Institucional de Control Interno. Adicionalmente, cada 15 días se envía mediante correo electrónico, a todos los líderes de las áreas, un reporte con las acciones de mejoramiento que se encuentran pendientes por gestionar.
		3.4.3. Realizar mínimo una (1) acción de capacitación para concertar, con los grupos de valor identificados, los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	100%	Se da cumplimiento a estas actividades donde se realizaron - Presentación de la Rendición de Cuentas - Presentación ante el Concejo de Medellín - Acta de la sistematización de la Rendición de Cuentas - Evaluación de la Rendición de Cuentas Ver link con soportes: Evento de Rendición https://www.youtube.com/watch?v=crPj7LFTcg - Conversatorio Charlando con nuestros Proveedores y Contratistas. Plan de Contratación Emvarias 2021 con los temas tratados, preguntas realizadas y respuestas a estas Ver en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=rtm15laihM&feature=youtu.be

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
3. RENDICIÓN DE CUENTAS Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.	3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.4. Definir un soporte de la gestión realizada, para dar respuesta a los temas planteados en los espacios de diálogos.	100%	Se realizaron espacios de diálogo y se disponen de las actas donde se dio respuesta a los temas planteados, como: acta de entrega de la unidad productiva comunitaria de las veredas del área de influencia del RSLP, actas de asistencia de los encuentros con líderes zonales, acta reunión entrega pagina web, acta reunión fortalecimiento unidad productiva del corregimiento botero mediante capacitaciones entre otros.
		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.	100%	Se realizó el Informe anual del desarrollo, ejecución y acciones de mejora de los espacios de rendición de cuentas.
		3.4.6. Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plan institucional. (El cumplimiento esta sujeto a la respuesta de los entes de control y se cumplirá acorde al tiempo de respuesta).	100%	Se han implementado acciones de mejora realizadas por entes de control que impactan en la Rendición de cuentas
		3.4.7. 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.	100%	Se realizó Informe cuatrimestral durante el año, de la evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.
		3.4.8. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento institucional derivado de los acuerdos, propuestas y evaluaciones resultantes del proceso de rendición de cuentas.	100%	Se realizó cuatrimestralmente el Informe de cumplimiento de los planes de mejoramiento.



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO Objetivo: Garantizar el servicio y oportunidad en la atención a los ciudadanos, para tramitar sus PQRs, conforme a los principios de información completa, clara y consistente.	4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1. Implementación de comité que permita fortalecer, mejorar el proceso de atención al cliente y de las PQR.	100%	Se realizaron las reuniones del Comité y se cuenta con las actas.
		4.1.2. Medir el nivel de satisfacción del usuario.	100%	Se han realizado encuestas del nivel de satisfacción del usuario, se analizan e implementan acciones de mejora.
		4.1.3. Dimensionamiento del proceso atención clientes y asignación de roles y perfiles.	100%	Se cuenta con la documentación del proceso, procedimientos, formatos y perfiles de responsables de PQRs, Gestión Comercial y servicio al cliente.
	4.2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1. Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la página Web.	100%	Para Fortalecer los canales de atención se creó el Chat en línea y se cuentan con los informes semestrales respectivos, de igual modo se cuenta en la página Web con un espacio de preguntas y respuestas frecuentes.
		4.2.2. Realizar seguimiento a la queja telefónica.	100%	Se realizó Informe trimestral ANS de atención para control de tiempos de atención y cierre de las quejas.
		4.2.3. Elaboración de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR y otras locaciones de atención al público.	100%	Se tiene las piezas publicitarias ubicadas en los puntos de atención, se diseñó y se tienen los ejemplares de la Cartilla del Contratado de Condiciones Uniformes, de igual forma se dispone de esta de manera electrónica.
		4.2.4. Atención permanente chat en línea.	100%	Se realizó informe de comportamiento del chat, el chat se puede encontrar en la página Web, ver enlace https://servicio.asistenciachat.com/website/emvariaschat/
		4.2.5. Trazabilidad a los seguimientos que realizan los ciudadanos a sus PQRs.	0%	Se viene realizando el levantamiento de requisitos funcionales para la implementación del CRM, donde Emvarias ha venido trabajando en ello con el fin de poder acceder a esta implementación que conlleva estudios previos, proponentes, necesidades. Por lo anterior, no se cumplió con la entrega del informe semestral.
	4.3. Talento Humano	4.3.1. Realizar sensibilizaciones y/o capacitaciones para que los servidores públicos desarrollen y fortalezcan sus competencias y habilidades en materia normativa de servicio al ciudadano y conocimiento del entorno.	100%	Se realizó capacitación para fortalecer las competencias y habilidades en materia normativa de servicio al ciudadano y conocimiento del entorno.
		4.3.2. Realizar socialización y capacitación del código de integridad para los servidores públicos.	100%	Se realizó socialización y capacitación del código de integridad, así como la socialización de la encuesta desarrollada de Clima Ético.
	4.4. Normativo y procedimental	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.	0%	Se viene realizando el levantamiento de requisitos funcionales para la implementación del CRM, donde Emvarias ha venido trabajando en ello con el fin de poder acceder a esta implementación que conlleva estudios previos, proponentes, necesidades. Por lo anterior, no se cumplió con la entrega del control de cambios del sistema.
		4.4.2. Presentar proyecto de reglamento interno y políticas de atención de las PQRs, protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas y carta de trato digno al ciudadano.	100%	Se realizó el Reglamento interno PQRs, protocolo de atención, guiones, instructivo para manejo de quejas y carta de trato digno está documentado, aprobado y publicado en el Sistema de Gestión de Calidad.
	4.5. Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1. Realizar encuestas de percepción de la atención, periódicamente, en cada canal de atención.	100%	Se realizó encuesta de percepción para los canales de atención telefónico, web y presencial.

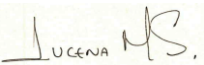


Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN Objetivo: Verificar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información pública bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información clasificada y reservada.	5.1. Lineamientos de Transparencia Activa	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.	100%	La página Web se actualiza constantemente y se puede consultar: https://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/estructura-organizacional
	5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1. Monitorear y socializar el cumplimiento de la ley de transparencia y la publicación de información.	100%	Se realizó divulgación a todo el personal como interventores, supervisores y/o administradores de contratos para que diligenciaran SIGEP2 en cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y se asesoró al personal que presentó dudas. Adicionalmente, se capacitó sobre la Ley de Transparencia y Conflictos de Interés.
		5.2.2. Transferencias documentales	100%	Se realizó memorando con la programación sobre el calendario de transferencias documentales, se tiene soporte de la socialización. Adicionalmente, se realizó capacitación e informe de las transferencias realizadas.
	5.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1. Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	100%	Se actualizó el normograma y se gestionó para publicarlo en el Sistema de gestión de la entidad.
		5.3.2. Elaborar modelo de requisitos de los instrumentos electrónicos.	100%	Se elaboró el instrumento archivístico modelo de requisitos de los instrumentos electrónicos - MOREQ.
		5.3.3. Elaborar sistema integral de conservación.	100%	Se elaboró el instrumento archivístico Sistema Integrado de Conservación - SIC.
		5.3.4. Elaborar tablas de control de acceso.	100%	Se elaboró el instrumento archivístico Tablas de control de acceso
		5.3.5. Elaborar banco terminológico.	100%	Se elaboró el Instrumento archivístico Banco Terminológico.
5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1. Implementar el acceso a la información con lenguaje incluyente, considerando los servicios fundamentales de EMVARIAS, en la página Web.	100%	Se realizó informe que incluye los medios publicado con lenguaje incluyente. Ver en el siguiente link https://www.youtube.com/watch?v=-crPj7LFTcg	



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento: Diciembre 31/2020
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
COMPONENTE y Objetivo	SUBCOMPONENTE	Actividad	Cumplimiento	Observaciones
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN Objetivo: Verificar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información pública bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información clasificada y reservada.	5.5. Monitoreo del Acceso a la información Pública	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, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. De igual forma que se de a conocer en Comité de Coordinación de Control Interno dichos resultados para que sus miembros evalúen la gestión y recomienden acciones a implementar.	100%	Se realizó informe de seguimiento de las comunicaciones recibidas y radicadas a través del aplicativo mercurio.
		5.5.2. Configuración de usuarios en Mercurio.	100%	Se realizó informe de configuración de perfiles y otras solicitudes relacionadas con el aplicativo mercurio.
Seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2020, realizado por	Cargo: Profesional de Auditoría Nombre: Lucena Madrid Sierra Firma:			
Aprobado por	Cargo: Jefe Área de Auditoría Nombre: Elizabeth Moncada Moncada Firma:	