

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción	1.1 Política de Administración de Riesgos	1.1.1 Elaboración de manuales y guías	Se realizó la Elaboración de la Guía de la política general de Gestión Integral de Riesgos y fue aprobada su implementación.	100%	
		1.1.2 Socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna las guías y manuales	Se difundió vía correo electrónico y socializó la Guía de la Política General de Gestión Integral de Riesgos (GIR) a todos los colaboradores de la empresa.	100%	
		1.1.3 Socializar la política de Gestión Integral de Riesgos donde se tienen en cuenta los riesgos de la corrupción	Se realizó mesas de trabajo con los Grupos primarios de los procesos en los cuales se hizo socialización de la Gestión Integral de Riesgos, Riesgos proceso y Empresa en los cuales se incluyeron riesgos de corrupción, se publicó en la página web el Mapa de Riesgos de Corrupción, se envió correo masivo a los funcionarios en el cual se socializo el Mapa de Riesgos de Corrupción y se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Empresa al Comité de Gerencia y a la Junta Directiva anotando que dentro de dicho mapa se encuentran incluidos los riesgos de corrupción.	100%	
	1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1 Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés	Se realizó actualización del mapa de riesgos de corrupción conforme a lo dispuesto en el informe de Medición de Transparencia Empresarial. Se realizó reunión con los dueños y/o conocedores de los procesos, donde se revisó el análisis de los riesgos, escenarios, causas, efectos, controles preventivos y correctivos existentes, calificación del riesgo y acciones de tratamiento. Se realizó mesas de trabajo con los Grupos primarios de los procesos en los cuales se hizo socialización de la Gestión Integral de Riesgos, Riesgos proceso y Empresa en los cuales se incluyeron riesgos de corrupción, se publicó en la página web el Mapa de Riesgos de Corrupción, se envió correo masivo a los funcionarios en el cual se socializo el Mapa de Riesgos de Corrupción y se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Empresa al Comité de Gerencia y a la Junta Directiva anotando que dentro de dicho mapa se encuentran incluidos los riesgos de corrupción, se elaboró el informe de Mapa de Riesgos de Corrupción 2019. Así mismo, en comité de coordinación de control interno la profesional del Riesgos realizó presentación sobre la metodología de la Gestión Integral de Riesgos.	100%	
		1.2.2 Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	Se realizó actualización del mapa de riesgos de corrupción conforme a lo dispuesto en el informe de Medición de Transparencia Empresarial. Se realizó reunión con los dueños y/o conocedores de los procesos, donde se revisó el análisis de los riesgos, escenarios, causas, efectos, controles preventivos y correctivos existentes, calificación del riesgo y acciones de tratamiento.	100%	

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría	
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción		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.	En comité de coordinación de control interno se realizó presentación sobre la metodología de la Gestión Integral de Riesgos. Se recalcó la importancia de su gestión y el cronograma de trabajo con los dueños y/o conocedores de los procesos. Se realizó actualización del mapa de riesgos de corrupción conforme a lo dispuesto en el informe de Medición de Transparencia Empresarial. Se realizó reunión con los dueños y/o conocedores de los procesos, donde se revisó el análisis de los riesgos, escenarios, causas, efectos, controles preventivos y correctivos existentes, calificación del riesgo y acciones de tratamiento. Se realizó mesas de trabajo con los Grupos primarios de los procesos en los cuales se hizo socialización de la Gestión Integral de Riesgos, Riesgos proceso y Empresa en los cuales se incluyeron riesgos de corrupción, se publicó en la página web el Mapa de Riesgos de Corrupción, se envió correo masivo a los funcionarios en el cual se socializo el Mapa de Riesgos de Corrupción y se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Empresa al Comité de Gerencia y a la Junta Directiva anotando que dentro de dicho mapa se encuentran incluidos los riesgos de corrupción, se elaboró el informe de Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.	100%		
	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 y garantizar la publicación de sus modificaciones en el tiempo y así mismo el informe de seguimiento semestral.	Se publicó en la pagina web de EMVARIAS el Mapa de Riesgos institucional y el mapa de riesgos de corrupción.	100%		
	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.	Se realiza encuesta al ciudadano en los diferentes canales de atención para evaluar el grado de satisfacción y percepción de la atención y prestación del servicio; trimestralmente se evalúa la atención de las PQRs presencial, virtual y escrita incluyendo el componente de anticorrupción y mensualmente se evalúa el canal telefónico. Así mismo se realizó la encuesta al personal de la empresa Emvarias acerca de la percepción que tiene sobre la corrupción.		100%	
		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.	Esta actividad se cumple parcialmente.		70%	Esta actividad se cumplió parcialmente porque quedo pendiente realizar el plan de mejoramiento resultante del análisis de la encuesta realizada, la cual se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.
		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.	Esta actividad no se cumplió.		0%	Esta actividad no se logró realizar para el cierre del año 2019,pero se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.
1.5 Seguimiento	1.5.1 Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2019 Emvarias	Se cumplió con el Plan general de auditorías 2019, los informes ejecutivos se encuentran publicados en la página web de Emvarias Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/accionistas/control-empresarial#informes-de-Auditor-a-52		100%		

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
2. Racionalización de Trámites	2.1 Identificación de tramites	2.1.1 Solicitud asignación contraseña y asesor para implemetación del SUIT	Se solicitó a la Función Pública asignación contraseña y asesor para implementación del SUIT, la cual envió usuario y contraseña al administrador de Gestión.	100%	
		2.1.2 Realizar dialogo con la alta dirección	Se realizó reunión con el comité de Gerencia donde se expuso el proposito y beneficios del SUIT.	100%	
		2.1.3 Conformación de comité tecnico de racionalización de tramites	La empresa cuenta con el comité Institucional de Gestión y Desempeño de Empresas Varias de Medellín, Resolución 027 del 17 de julio de 2018, se hizo una modificación en la Resolución 060 del 2019 que modifica la Resolucion 027 del 2008 adicionando las actividades correspondientes al componente de racionalización de tramites y otras.	100%	
		2.1.4 asignación de roles para la administración e implementación del sistema SUIT	Se cuenta con la Asignación de roles. (Adminitrador de Gestión, Administrador de Trámites, Gestor de Datos de OPeración y Seguimiento y evaluación) y se recibió capacitación para los diferentes roles.	100%	
		2.1.5 Construcción de matriz de transacciones y depuración de tramites para el SUIT	Se realizó un levantamiento de la matriz de trámites y transacciones y se realizó depuración de trámites para el SUIT.	100%	
		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.	Se Generaron espacios de comunicación y libre participación en todos los niveles de la organización sobre los esfuerzos de racionalización de los tramites.	100%	
		2.1.7 Realizar Cronograma de trabajo para hacer seguimiento y monitoreo al alcance del proceso.	Se realizó un cronograma para el plan de trabajo de racionalización de trámites y su respectivo informe de seguimiento.	100%	
		2.1.8 Recopilar información (inventario de tramites,mapa de procesos, documentos respaldo, caracterizaciones, particiapción ciudadana etc.)	Se tiene el banco de información, donde están todas la actividades del PAAC y se almacenan todos los soportes e información correspondiente a cada actividad, así como el avance correspondiente a racionalización de trámites. Se utilizan las encuestas de los usuarios para mejorar los trámites y el banco de información.	100%	
		2.1.9 Analisis y diagnostico	Se realiza Informe de retroalimentación de racionalización de trámites ante las instancias correspondientes.	100%	
		2.1.10 Formular acciones de racionalización y rediseño del tramite.	Se tienen encuestas dirigidas a los usuarios y clientes para mejorar los trámites. Como plan de acción se tienen contemplados todas las actividades del cronograma, adicionalmente se realizó capacitación y difusión a todo el personal.	100%	
		2.1.11 Implementación y monitoreo	Se realiza Informe de seguimiento sobre la racionalización de trámites que se presenta a las instacias correspondientes para su monitoreo.	100%	
		2.1.12 Evaluar realizar ciclo continuo de racionalización	Se realiza Informe de evaluación comité tecnico, donde se presenta toda la gestión, avances y resultados de la racionalización de trámites.	100%	
		2.2 Priorización de Trámites	2.2. 1 Clasificación según importancia de los tramites	Se cuenta con el listado de trámites, adicionalmente se cuenta con una clasificación de solicitudes de servicio, en reclamos y en quejas y se tiene la matriz de trámites.	100%
	2.3 Racionalización de Tramites	2.3.1 Implementar proceso de mejoramiento para los tramites según listado de clasificación	Se racionalizó un trámite, que es la encuesta de satisfacción que se esta haciendo a nuestros clientes/usuarios para tener sus sugerencias y retroalimentaciones de la experiencia con Emvarias. Así mismo, se encuentra en desarrollo el chat en línea.	100%	
	2.4 Interoperabilidad	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.	Conglomerados e Instituciones públicas cuentan con permanente enlace desde la WEB de Emvarias a las diferentes páginas de internet de dichas instituciones. Adicionalmente, se agrego un enlace a el directorio de entidades públicas afines al servicio de Emvarias a nivel nacional. Enlace: http://www.emvarias.com.co/internac-contenido/artmid/2922/articleid/2141/directorio-de-entidades-p250blicas .	100%	

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
3. Rendición de Cuentas	3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1 Aprobación e implementación de la estrategia de la rendición de cuentas.	Se realizó informe de la implementación de la estrategia y fue aprobada ante las respectivas instancias y se elaboró el documento con la estrategia año 2019.	100%	
		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.	Emvarias Grupo EPM adaptó los contenidos presentados en el informe, a formato de redes sociales permitiendo ampliar con mucha más fuerza y a muchas más personas de los grupos de interés de la empresa, los contenidos del informe de gestión, generando así un proceso de transparencia, participación y acceso a la información. Las redes sociales de Emvarias: https://twitter.com/Emvarias https://www.facebook.com/emvarias.medellin/	100%	
		3.1.3 Caracterizar los grupos de valor	Se realizó documento con la caracterización de los grupos de valor, donde se identifica las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional y cuales son los canales de publicación y difusión de información consultada por estos.	100%	
		3.1.4 Conformer y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)	Se realizaron capacitaciones referente a la generación y producción de información que incluye la Gestión y producción de información institucional asociada a los objetivos de Desarrollo Sostenible, Derechos Humanos y Lenguaje Claro.	100%	
		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.	Se construyó el plan empresa 2019- 2021, con integración de componente estratégico y objetivo de desarrollo sostenible.	100%	
		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.	Se realizó encuesta donde se identificaron los grupos de valor asistentes, y consultó por los temas de interés que los mismos consideran relevantes para la continuidad de la implementación de la estrategia.	100%	
		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.	Se definió y aprobó un equipo para la implementación de la estrategia de Rendición de Cuenta y realizó documento con roles y responsables del procedimiento de adecuación, producción y divulgación de información por cada espacio de diálogo.	100%	
		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.	Se generó un diálogo abierto, de inquietudes y necesidades y recomendaciones de la comunidad, de acuerdo con los lineamientos de diálogo, que buscar indagar entre los públicos de interés, sus principales intereses en el servicio prestado por Emvarias Grupo EPM. Se definen grupos de interés y produce la información para cada espacio de acuerdo a los temas de interés priorizados.	100%	

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
		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 garantía de derechos, que se presentará en los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	Durante el año se realizaron varias actividades como la actualización del Direccionamiento Estratégico, adicionalmente y con carácter participativo, se realizó con cada una de las áreas, espacios de diálogo y socialización para construir una propuesta de nuevo propósito empresarial, también se trabajó desde el nivel directivo hasta el operativo en el despliegue en el plan de empresa. Estos procesos, han permitido consolidar espacios de diálogo con los colaboradores, que permitan conocer sus necesidades, inquietudes y temas que ellos consideran que deben de conocer, para su buen desempeño empresarial.	100%	
		3.2.1 Audiencias Públicas Tarifas de Aseo	Se realiza socialización de tarifas a cobrar en los períodos estipulados en la cual por vía telefónica, correo electrónico y oficio se hace citación a los vocales de control de todos los Municipios donde Emvarias tiene suscritores, se publican las tarifas en el periódico el Colombiano y en la página WEB, se realiza audiencia pública y se remite la información correspondiente a la Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable.	100%	
		3.2.2 Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento	El comité de conciliación de cuentas se realiza el último día de cada mes, se deja evidencia en actas de este mediante actas.	100%	
		3.2.3 Caracterizar los grupos de valor	Se realizó documento con la caracterización de los grupos de valor, donde se identifica las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional y cuales son los canales de publicación y difusión de información consultada por estos.	100%	
	3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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)	Se realizaron capacitaciones tendientes a fortalecer las capacidades para el diálogo.	100%	
		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.	Se realizó Cronograma donde se define los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas, temas de interés priorizados asociados a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.	100%	
		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.	Se realizó documento con 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%	

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
3. Rendición de Cuentas	3.3 Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones	3.3.1 Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma.	Se tiene definido y divulgado el procedimiento que emplea la entidad en cada tipo de espacio de diálogo puede consultarse en : http://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Institucional/Planes/ESTRATEGIA_RENDICION_DE_CUENTAS_2019.pdf?ver=2019-12-09-082528-340	100%	
		3.3.2 Implementar los espacios de diálogo	Se ha implementado durante el año los espacios de dialogo con los grupos de valor.	100%	
	3.4 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.4.1 Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas tanto para servidores publicos como para la ciudadanía	Esta actividad se cumple parcialmente.	50%	Esta actividad se cumple parcialmente porque quedo pendiente de realizar el programa de capacitación donde se trate el componente de rendición de la cuentacon alcance para la ciudadanía, la cual se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.
	3.5 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.5.1 Medición de Indicadores Estratégicos Indicadores de Cuadro de Mando Integral	La medición de indicadores estratégicos se realiza mensualmente, es socializado en comité de Gerencia quien lo presenta posteriormente a la junta Directiva.	100%	
		3.5.2 Seguimiento a la eficacia de los planes de mejoramiento	Se presenta al Comité Institucional de Cordinación del Sistema de Control Interno por parte del Área de Auditoría el informe trimestral de la ejecución de los planes de mejoramiento derivados de los informes de auditoría se encuentran publicados en el Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/accionistas/control-empresarial Así mismo, se hace seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en los planes de mejoramiento identificando por áreas el número de acciones abiertas, cerradas, próximas a vencer con el propósito de priorizar el cumplimiento de las mismas. La eficacia de las acciones producto de las auditorías internas se evalúan durante la ejecución del plan de auditoria de la vigencia y en los informes respectivos de cada trabajo se incluye como uno de los puntos el seguimiento de las acciones de mejoramiento verificando su eficacia. Estos informes son presentados en Junta Directiva.	100%	
		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.	Se realizó capacitación, con los grupos de valor identificados, para la preparación previa a los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	100%	
		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.	Se elaboró documento donde se establece los temas de interes de los organismos de control, previo análisis realizado.	100%	
		3.5.5 Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de dialogo.	Se realizó documento con procedimiento, roles y responsables del seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.	100%	

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
3. Rendición de Cuentas	3.6 Evaluación y retroalimentación de la Gestión Institucional	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 involucrados -Temas y/o metas institucionales asociadas a las actividades realizadas de rendición de cuentas - Observaciones, propuestas y recomendaciones de los grupos de valor. - Resultado de la participación - Compromisos adquiridos de cara a la ciudadanía.	Se elaboró formato interno de reporte de las actividades de rendición de cuentas debidamente incorporado y adoptado en el Sistema de Gestión de la Calidad.	100%	
		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	Se elaboró informe anual Rendición de cuentas año 2019 y se encuentra publicado en la página web	100%	
		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.	El informe de implementación de rendición de cuentas, incluye en su desarrollo un análisis de la evaluación del evento de Rendición que se realiza para cada espacio de diálogo.	100%	
		3.6.4 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.	Esta actividad no se cumplió.	20%	Esta actividad no se cumplió al cierre del año de 2019, porque se envió junto con el informe anual de rendición de cuentas a los entes de control correo y esta pendiente nos den la retroalimentación para poder definir el plan de mejoramiento, por lo cual se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020..
		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.	Esta actividad se cumple parcialmente.	50%	Esta actividad se cumple parcialmente, el documento se formalizo en el mes de diciembre por lo cual no fue posible realizar el Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia, esta actividad se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría	
4. Atención al Ciudadano	4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1 Implementación de comité que permita fortalecer, mejorar el proceso de atención al cliente	Se realiza las reuniones del Comité para fortalecer, mejorar el proceso de atención al cliente	100%		
		4.1.2 Medir el nivel de satisfacción del usuario.	Esta actividad se cumple parcialmente.	60%	Se realizan encuestas para medir la satisfacción del usuario y se publican en la Web, pendiente soportar las acciones de mejora derivadas de estas, se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.	
		4.1.3 Continuidad de los procesos contractuales para los diferentes canales de atención y las herramientas necesarias para la ejecución de cada atención	Los contratos son el 111 de 2017 Atención presencial , escrita y virtual con vecimiento al 31 de diciembre de 2019 y el Contrato en ejecución 042 de 2016 Atención canal telefonico, contac center- linea amiga del aseo con vigencia del junio del 2019.	100%		
	4.2 Fortalecimiento de los canales de atención		4.2.1 Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la pagina web	Esta actividad se cumple parcialmente.	60%	Esta actividad se cumple parcialmente, ya se tiene habilitado el espacio con preguntas frecuentes en el siguiente link: http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/preguntas-y-respuestas-frecuentes , y el informe semestral se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.
			4.2.2 Realizar seguimiento a la queja telefonica	A través del canal telefónico se realiza seguimiento a la queja mensualmente, a través de un proceso de verificación posterior al cierre.	100%	
			4.2.3 Elaboración de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR y otras locaciones de atención de publico.	Esta actividad se cumple parcialmente.	80%	Se tienen piezas publicitarias en módulos PQR. La cartilla del Contrato de Condiciones Uniformes ya está diseñada, pero la misma no puede ser aún impresa y divulgada, puesto que no se ha cumplido con el proceso de participación ciudadana previo a la divulgación del mismo, se espera producir y entregar ejemplares del CCU en enero o febrero de 2020, por lo cual se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.
			4.2.4 Trazabilidad a los seguimeintos que realizan los ciudadanos a sus PQRS.	Esta actividad no se cumple.	20%	Aún no existe un canal de trazabilidad para hacer seguimiento al estado de sus trámites, pero toda PQR se da un radicado y con este puede consultar el estado. Adicionalmente, la empresa empezó a gestionar un desarrollo de sistemas de información buscando mejorar esta situación, por lo cual esta actividad se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.
			4.2.5 Pagina web, programa para la implementación del chat, atención al ciudadano a través de la web	Ya se cuenta con el programa de implementación del chat en la página WEB.	100%	
	4.3 Talento Humano		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.	Se realizó capacitación y sensibilización al personal para fortalecer competencias y habilidades en materia normativa de servicio al ciudadano y conocimiento del entorno.	100%	

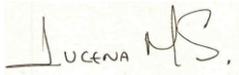
Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
4. Atención al Ciudadano	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	Esta actividad se cumple parcialmente.	20%	Esta actividad se cumple parcialmente, se empezó a gestionar un desarrollo de sistemas de información, con el fin de tener un canal integrado de información.
		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.	Esta actividad se cumple parcialmente.	70%	Esta actividad se cumple parcialmente, se tiene el proyecto documentado pero falta formalizarlo. Se tiene documentos sobre protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas y carta de trato digno al ciudadano. Ver links: https://epmco.sharepoint.com/sites/evm-sgc/SitePages/pr03.aspx http://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/deberes-y-derechos-de-los-usuarios Esta actividad se dará continuidad y se incluirá en la planeación del PAAC del año 2020.
	4.5 Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1 Caracterización de los segmentos de usuarios 4.5.2 Realizar encuestas de percepción y de opinión de la atención periódicamente, en cada canal de atención	Se realizó documento con la caracterización de los segmentos de usuarios de la Empresa. Se realiza encuesta al ciudadano en los diferentes canales de atención para evaluar el grado de satisfacción y percepción de la atención y prestación del servicio; trimestralmente se evalúa la atención de las PQRs presencial, virtual y escrita incluyendo el componente de anticorrupción y mensualmente se evalúa el canal telefónico.	100% 100%	
5.1 Lineamientos de Transparencia Activa	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, - 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.	Se realiza publicación y actualización oportuna en el sitio web, con la información requerida. Los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces: * Información mínima obligatoria sobre la estructura: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/estructura-organizacional * Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento: http://www.emvarias.com.co/servicios/ * Divulgación de datos abiertos: http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/datos-abiertos * Publicación de información sobre contratación pública: http://www.emvarias.com.co/proveedores-contratistas/ * 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: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/estructura-organizacional * 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: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/accionistas/informes-empresariales	100%	
		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.	Se realizó socialización y capacitación sobre el manejo de la T.R.D - Tabla de Retención Documental de Emvarias a los funcionarios de la empresa.	100%	

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
5. Transparencia y Acceso de la Información	5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.2 Implementación de la T.R.D - Tabla de Retención Documental	Se tiene el Formato unico de inventario documental por areas.	100%	
		5.2.3 Elaborar el cronograma para transferir los archivos de gestión de las áreas al Proceso de Gestión Documental	Se elaboró el memorando radicado con el número 20190000922 del 26 de marzo de 2019, donde se dan lineamientos y se establecen fechas para la entrega de los archivos de Gestión. Así mismo, el cronograma de las capacitaciones, las cuales se socializaron a través del correo institucional.	100%	
	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.	Se actualizó el nomograma al 100%, donde se toma como referencia el archivo General de la Nación - AGN.	100%	
		5.3.2 Actualizar T.R.D. Tabla de retención documental	Se publicó en la página WEB la TRD convalidada mediante Acuerdo 009 del 14 de diciembre de 2018, del Consejo Departamental de Archivos diciembre de 2018.	100%	
		5.3.3 Actualizar P.G.D. programa de gestión documental.	Se actualizó el P.G.D. programa de gestión documental de acuerdo con los requerimientos de la Archivo General de la Nación, se estipularon los programas a corto, mediano y largo plazo. Ver en Gestión Documental http://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica	100%	
		5.3.4 Revisar del índice de información clasificada y reservada.	Se realiza actualización en pagina web del índice de información clasificada y reservada. http://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica	100%	
		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	Se realizó actualización de acuerdo con la convalidación de las TRD por el consejo Departamental de Archivos, a los nuevos aplicativos informaticos que procesan o registran información relevante de la empresa. http://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica	100%	
	5.4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1 Implementar el acceso a la información a las personas con discapacidad e indígenas considerando los servicios fundamentales de Emvarias en la pagina web.	Con las herramientas de la página web se está cumpliendo y se está apuntado a la inclusión por discapacidad visual. Así mismo, se están realizando publicaciones con lenguaje de señas.	100%	
	5.5 Monitoreo del Acceso a la información Pública	5.5.1 Capacitación refuerzo en el manejo de la herramienta Mercurio multiempresa	Se realizó capacitación de refuerzo a los funcionarios y Directivos en Comité de Gerencia; donde se despejaron dudas sobre los temas manejo del aplicativo Mercurio, consultas generación de documentos y generación de reportes.	100%	
		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 de a conocer en Comité de Coordinación de Control Interno dichos resultados para que sus miembros evalúen la gestión y recomienden acciones a implementar.	Se realiza Informe de seguimiento de las comunicaciones del sistema Mercurio y son presentadas a las instancias respectivas en los periodos establecidos.	100%	

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2019
Fecha de seguimiento: 31-12-2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades cumplidas al 31/12/2019	% Implementación	Observación de auditoría
		5.5.3 Configuración de usuarios en mercurios	Se cuenta con el informe de Configuración de usuarios en mercurios, es una actividad a la que se realiza gestión a diario de acuerdo al requerimiento.	100%	
Seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2019, realizado por	Cargo: Profesional de Auditoría Nombre: Lucena Madrid Sierra Firma: 				
Aprobado por	Cargo: Jefe Area de Auditoría Nombre: Elizabeth Moncada Moncada Firma: 