

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Cuatrimestre II año 2019
Fecha de seguimiento: 31/08/2019
Fecha Aprobación del plan 31/01/2019

Seguimiento a 31 de Agosto de 2019						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Política de Administración de Riesgos	Elaboración de manuales y guías	Elaboración de la Guía de la política general de Gestión Integral de Riesgos y se envió al área de comunicaciones para su socialización.		100%	Se evidenció la documentación fuente "Guía de la política general de Gestión de Riesgos" aprobada para su implementación y comunicación.
		Socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna las guías y manuales	Se difundió vía correo electrónico la Guía de la Política General de Gestión Integral de Riesgos (GIR) a todos los colaboradores de la empresa.	Se realizó cronograma de socialización de la Guía de la Política General de Gestión Integral de Riesgos del proceso de comunicaciones, con plazo de ejecución al 31 de diciembre de 2019.	60%	Se evidenció el cronograma para socializar por parte del área de Comunicaciones la "Guía de la Política General de Gestión Integral de Riesgos".
		Socializar la política de Gestión Integral de Riesgos donde se tienen en cuenta los riesgos de la corrupción	Se realizó actualización del mapa de riesgos de corrupción conforme a lo dispuesto en el informe de Medición de Transparencia Empresarial. Se realizó reunión el 10 de abril de 2019 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.	*Registro de asistencia mesas de trabajo Grupos primarios de los procesos en los cuales se realizó socialización de la Gestión Integral de Riesgos, procesos y Empresa en los cuales se incluyeron riesgos de corrupción. *Pantallazo página web Mapa de Riesgos de Corrupción *Correo masivo a los funcionarios en el cual se socializo el Mapa de Riesgos de Corrupción *Presentación del Mapa de Riesgos de Empresa al Comité de Gerencia del lunes 12 de agosto de 2019 y a la Junta Directiva del miércoles 21 de agosto de 2019 anotando que dentro de dicho mapa se encuentran incluidos los riesgos de corrupción *Cronograma de socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso de comunicaciones, con plazo de ejecución al 31 de diciembre de 2019.	100%	Se obtuvo la documentación fuente que soporta el cumplimiento de las acciones relacionadas en el avance de ejecución de esta actividad.
		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 el 10 de abril de 2019 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. Adicionalmente, en acta de comité de coordinación de control interno realizada el 7 de febrero de 2019, la profesional del Riesgo realizó presentación sobre la metodología de la Gestión Integral de Riesgos.	*Registro de asistencia de la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción realizada en la jornada informativa del 13 de junio de 2019, al grupo de interés contratistas JAC. *Registro de asistencia mesas de trabajo Grupos primarios de los procesos en los cuales se realizó socialización de la Gestión Integral de Riesgos de procesos y empresa, en los cuales se incluyeron los riesgos de corrupción *Pantallazo página web Mapa de Riesgos de Corrupción *Correo masivo a los funcionarios en el cual se socializo el Mapa de Riesgos de Corrupción *Presentación del Mapa de Riesgos de Empresa al Comité de Gerencia del lunes 12 de agosto de 2019 y a la Junta Directiva del miércoles 21 de agosto de 2019 anotando que dentro de dicho mapa se encuentran incluidos los riesgos de corrupción *Cronograma de socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción del proceso de comunicaciones, con plazo de ejecución al 31 de diciembre de 2019.	100%	Se evidenció la documentación soporte del avance de divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	Esta actividad se cumple con el 50%. Se realizó actualización del mapa de riesgos de corrupción conforme a lo dispuesto en el informe de Medición de Transparencia Empresarial. Se realizó reunión el 10 de abril de 2019 con los dueños y/o conocedores de los procesos, donde se realizó el análisis de los riesgos, escenarios, causas, efectos, controles preventivos y correctivos existentes, calificación del riesgo y acciones de tratamiento.	*Registro de asistencia mesas de trabajo, grupos primarios de los procesos en los cuales se realizó socialización de la Gestión Integral de Riesgos *Pantallazo página web Mapa de Riesgos de Corrupción Correo masivo a los funcionarios en el cual se socializo el Mapa de Riesgos de Corrupción Se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Empresa al Comité de Gerencia del lunes 12 de agosto de 2019 y a la Junta Directiva del miércoles 21 de agosto de 2019 anotando que dentro de dicho mapa se encuentran incluidos los riesgos de corrupción *Informe del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019	100%	Existe evidencia que soporta el cumplimiento de las actividades inherentes a esta acción, las cuales están descritas en el avance ejecución.
		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 acta de comité de coordinación de control interno realizada el 7 de febrero de 2019, la profesional del Riesgos realizó presentación sobre la metodología de la Gestión Integral de Riesgos. Se recaló la importancia de su gestión y el cronograma de trabajo con los dueños y/o conocedores de los procesos.	*Registro de asistencia mesas de trabajo, grupos primarios de los procesos en los cuales se realizó socialización de la Gestión Integral de Riesgos de procesos y empresa en los cuales se encuentran incluidos los riesgos de corrupción *Correo masivo a los funcionarios en el cual se socializo el Mapa de Riesgos de Corrupción *Presentación del Mapa de Riesgos de Empresa al Comité de Gerencia del lunes 12 de agosto de 2019 y a la Junta Directiva del miércoles 21 de agosto de 2019 anotando que dentro de dicho mapa se encuentran incluidos los riesgos de corrupción *Informe del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019.	100%	Se verificó la documentación que soporta el cumplimiento de esta actividad.
	Consulta y divulgación	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.	Esta actividad se cumple al 100% en el mes de diciembre de 2019.	Pantallazo página web Mapa de Riesgos de Corrupción 2019	N/A	La ejecución de esta actividad está programada para el mes de diciembre de 2019.
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Monitoreo y revisión	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. Se realiza sobre cada encuesta la tabulación respectiva y se establecen las acciones de mejora correspondiente en cada canal, los resultados son mensuales y trimestrales. La actividad de capacitación se cumple al 100% en el mes de Agosto de 2019.	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. Se realiza sobre cada encuesta la tabulación respectiva correspondiente en cada canal, los resultados son mensuales y trimestrales. Falta implementación de los planes de mejora. No se cumplió la Capacitación en servicio al cliente y socialización sobre los resultados que se obtuvieron con la encuesta de percepción de corrupción	40%	Se recomienda que en el transcurso del último cuatrimestre se lleven a cabo las acciones pertinentes, para el cumplimiento total de esta actividad.
	Seguimiento	Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2019 Emvarias	En el primer cuatrimestre de 2019 se realizaron las siguientes Auditorías tipo aseguramiento, cumpliendo lo establecido en el plan de auditoría de Emvarias año 2019: 190177- Evaluación SCIC Emvarias 2018 190217 - Evaluación derechos de Autor Emvarias 2019 190211 - Diagnóstico cargue al SUJ. 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 El Área Financiera - Gestión de Riesgos llevó a cabo una mesa de trabajo en la cual se realizó seguimiento y actualización del mapa de riesgos de corrupción; se adjunta como evidencia el acta.	En el segundo cuatrimestre se realizaron las siguientes auditorías que dan cuenta del cumplimiento de esta actividad: 190147- Aseguramiento de Ingresos 2019. 190211 - Diagnóstico Cargue al SUJ Además se avanzó en lo pertinente al lapso del tiempo que comprende este seguimiento, en los siguientes evaluaciones: 190149 - Plan anticorrupción y atención al ciudadano. 190148 - Sistema de control interno MIPG. 190212 - Costos por segmentación de la cadena de valor. 190265 - Beneficios convencionales - Vivienda. 190500 - Seguimiento a plan de mejoramiento	66%	El Área de auditoría ha ejecutado el plan de trabajo aprobado por la Junta Directiva, conforme al recurso humano disponible, el cual tuvo variación significativa en el periodo correspondiente a esta evaluación.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoria
		Solicitud asignación contraseña y asesor para implementación del SUIIT	Esta actividad se cumplió al 90%. Se solicitó por correo electrónico a la Función Pública asignación contraseña y asesor para implementación del SUIIT.	Esta actividad se cumplió al 100% para este segundo cuatrimestre. Se hicieron las siguientes actividades: * Se solicitó por correo electrónico a la Función Pública asignación contraseña y asesor para implementación del SUIIT. * La función Pública envió usuario y contraseña al administrador de Gestión.	100%	Se evidenció el cumplimiento de las acciones descritas como avance.
		Realizar dialogo con la alta dirección	Esta actividad no se cumplió, se encuentra en trámite la definición de roles por parte del área de Planeación.	Se realizó reunión con el comité de Gerencia el día 10 de junio de 2019, donde se expuso el propósito y beneficios del SUI.	100%	Se evidencia el cumplimiento de esta actividad en el acta del comité de Gerencia del día 10 de junio de 2019.
		Conformación de comité técnico de racionalización de tramites	Esta actividad no se cumplió. El comité técnico es definido por el administrador del sistema, debido a que se encuentra en proceso de reestructuración la mesa técnica no se ha conformado.	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 tiene pendiente modificar esta resolución para que los temas del comité consideren lo asociado a la racionalización de tramites.	43%	Se recomienda que en el transcurso del último cuatrimestre se ajuste la Resolución 027 del 17 de julio de 2018, que formalizó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P., para asignarle al comité las responsabilidades sobre racionalización de trámites.
		asignación de roles para la administración e implementación del sistema SUIIT	Esta actividad no se cumplió. Este trámite la definición de roles por parte del área de Planeación.	Se cumple las siguientes actividades: * Asignación de roles. (Administrador de Gestión, Administrador de Trámites, Gestor de Datos de Operación y Seguimiento y evaluación). * se solicitó capacitación para los diferentes roles ante la función pública, la cual fue realizada el 20 de julio de 2019.	100%	Se verificó la documentación que soporta el cumplimiento de esta actividad.
		Construcción de matriz de transacciones y depuración de tramites para el SUIIT	Se realizó un levantamiento preliminar de la matriz de trámites y transacciones con el fin de realizar una depuración cuando se establezca el comité técnico.	En el momento se esta revisando los trámites propuesto por la función publica para las empresas de servicios públicos y domiciliarios y se definió cuales estos le aplican a la empresa.	60%	Se recomienda que en el transcurso del último cuatrimestre se lleven a cabo las acciones pertinentes para el cumplimiento de esta actividad
	Identificación de tramites	Generar espacios de comunicación y libre participación en todos los niveles de la organización sobre los esfuerzos de racionalización de los tramites.	Esta actividad se empieza a cumplir en el segundo cuatrimestre agosto de 2019.	No se ha realizado gestión	0%	A la fecha no existe evidencia que de cuenta del cumplimiento de esta actividad. Se deben desarrollar acciones específicas para el cumplimiento de la actividad propuesta, con productos entregables para el último cuatrimestre de 2019, que den cuenta de la generación de espacios de comunicación y libre participación en todos los niveles de la organización, para llevar a cabo la racionalización de los tramites.
		Realizar Cronograma de trabajo para hacer seguimiento y monitoreo al alcance del proceso.	Esta actividad se empieza a cumplir en el segundo cuatrimestre agosto de 2019.	No se ha cumplido la gestión.	0%	A la fecha no existe evidencia sobre el cumplimiento de esta actividad Se recomienda desarrollar acciones específicas para el cumplimiento de la actividad, con productos entregables para el último cuatrimestre de 2019, de tal forma que se formule y ejecute el cronograma de trabajo para hacer seguimiento y monitoreo al alcance del proceso.
		Recopilar información (inventario de tramites, mapa de procesos, documentos respaldo, caracterizaciones, participación ciudadana etc.)	Se esta realizando levantamiento de trámites.	No se ha realizado gestión.	33%	A la fecha no se evidencia avance de cumplimiento de esta actividad. Se recomienda que en el transcurso del último cuatrimestre se lleven a cabo las acciones pertinentes para su cumplimiento.
		Análisis y diagnostico	Esta actividad se empieza a cumplir en el segundo cuatrimestre agosto de 2019.	No se ha realizado gestión.	0%	A la fecha no existe evidencia que de cuenta del cumplimiento de esta actividad. Se deben desarrollar acciones específicas para el cumplimiento de la actividad, con productos entregables para el último cuatrimestre de 2019.
		Formular acciones de racionalización y rediseño del tramite.	Esta actividad se empieza a cumplir en el segundo cuatrimestre agosto de 2019.	No se ha realizado gestión.	0%	A la fecha no existe evidencia que de cumplimiento de esta actividad. En el transcurso del último cuatrimestre se deben llevar a cabo las acciones pertinentes, para el cumplimiento de la actividad programada.
		Implementación y monitoreo	Esta actividad se empieza a cumplir en el tercer cuatrimestre de 2019.		N/A	
		Evaluar realizar ciclo continuo de racionalización	Esta actividad se empieza a cumplir en el tercer cuatrimestre de 2019.		N/A	
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES						

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
	Priorización de Trámites	Clasificación según importancia de los trámites	Esta actividad no se cumplió. El comité técnico es definido por el administrador del sistema, debido a que se encuentra en proceso de reestructuración la mesa técnica no se ha conformado.	No se ha realizado gestión.	0%	No se evidenció el cumplimiento de esta actividad. En el último cuatrimestre se deben llevar a cabo las acciones pertinentes para la ejecución de esta actividad.
	Racionalización de Trámites	Implementar proceso de mejoramiento para los trámites según listado de clasificación	Esta actividad se empieza a cumplir en el segundo cuatrimestre agosto de 2019.	No se ha realizado gestión.	0%	A la fecha no se obtuvo evidencia sobre el cumplimiento de esta actividad. En el transcurso del último cuatrimestre se deben llevar a cabo acciones pertinentes, para la ejecución de esta actividad
	Interoperabilidad	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. Enlace: http://www.emvarias.com.co	Conglomerados e Instituciones públicas cuentan con permanente enlace desde la WEB de Emvarias a las diferentes páginas de internet de dichas instituciones. Adicionalmente, se agregó un enlace a el directorio de entidades públicas afines al servicio de Emvarias a nivel nacional. Enlace: http://www.emvarias.com.co/interna-contenido/artmid/2922/articleid/2141/directorio-de-entidades-p250blicas .	66%	Se verificó su avance en la página web de Emvarias.
		Aprobación e implementación de la estrategia de la rendición de cuentas.	Se realizaron las siguientes actividades: Presentación en comité Directivo del 28 de enero del 2019, en el cual se aprobó la estrategia de la rendición de cuentas, documento que define todo el marco teórico, metodológico y conceptual de la misma, al tiempo que se definió algunas acciones operativas para su implementación. Así mismo, se identificaron los grupos de interés a los que se dirige la estrategia y se conformó un equipo de colaboradores para trabajar el tema de rendición de cuentas.		100%	Se verificó la documentación que soporta el cumplimiento de esta actividad.
		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, obteniendo las siguientes cifras: * Difundimos y pautamos el documento del informe de gestión 2018, a través de la red social Facebook. * 27 publicaciones en las redes sociales Facebook, twitter e Instagram. * Interacción y preguntas generadas por los usuarios de las redes sociales en torno a la gestión empresarial. * Presencia en medios de comunicación de carácter local con noticias sobre el informe. * Igualmente se diseñó, produjo y entregó una pieza de comunicación pedagógica (carpeta informe de gestión) a diferentes grupos de interés, que da cuenta de los principales resultados y gestión del año 2018. A la fecha (22/04/2019) se han entregado 230 carpetas. Las acciones anteriormente mencionadas, permitieron 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. Todas estas acciones, pueden constatarse en las redes sociales de Emvarias: https://twitter.com/Emvarias https://www.facebook.com/emvarias.medellin/ . Igualmente, adjuntamos documento en pdf, con pantallazos de las publicaciones realizadas y del archivo en pdf de la carpeta entregada.		100%	Se obtuvo evidencia que soporta el cumplimiento de esta actividad.
		Caracterizar los grupos de valor	En el Comité Directivo del 28 de enero de 2019, fecha en que se presentó la estrategia, se realizó una identificación inicial de los grupos de valor y algunos de los temas que las directivas de la empresa consideran relevantes entre estos públicos. Además, en el evento presencial de Rendición de Cuentas, realizado el 3 de abril de 2019, se indagó por temas de interés entre los grupos de valor y el documento definitivo con esta caracterización se encuentra en proceso.	Se sistematizó la información recopilada durante el evento de rendición de cuentas realizado el 3 de abril y se grafica las respuestas de los grupos de interés participantes comunidad, proveedores, contratista y clientes usuarios sobre sus necesidades. Además, se avanza en el proceso de caracterización de manera más completa del grupo de interés colaboradores, para lo cual se ha adelantado: diseño de la metodología, diseño de la muestra, elaboración y validación de formulario de recolección de información, formulario digital y entrevista presenciales a operarios y a la fecha ya se inicia el análisis de información.	30%	Existe evidencia que soporta el avance de esta actividad. En el último cuatrimestre se deben adelantar las acciones necesarias para el cumplimiento total de la actividad.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría	
	Información de calidad y en lenguaje comprensible	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)	Se conformó un equipo de trabajo para fortalecer el plan institucional de capacitación con personal estratégico de las áreas donde se incluye temas de ejercicios de rendición de cuentas, derechos humanos y sostenibilidad. Este grupo tuvo sensibilización el 10 -04-2019. Adicionalmente, en el comité de Gerencia del 28 de enero en el que se presentó y aprobó la estrategia de la rendición de cuentas se definió un equipo de trabajo, para la planeación e implementación de la estrategia. Este equipo participó activamente, en el evento y desarrollo de la rendición de cuentas llevada a cabo el 3 de abril del año 2019.	Para este segundo cuatrimestre no se cumplió con la meta establecida.	10%	No se logró evidenciar el avance del cumplimiento de esta acción. En el transcurso del último cuatrimestre de 2019, se deben llevar a cabo las acciones pertinentes para el cumplimiento de esta actividad	
		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.	Esta actividad se empieza a cumplir en el segundo cuatrimestre agosto de 2019.	Se construyo el plan empresa 2019- 2021, con integración de componente estratégico y objetivo de desarrollo sostenible.	100%	Se dio cumplimiento a esta actividad y se tiene como evidencia el plan empresa 2019- 2021.	
		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.	En el evento principal de Rendición de Cuentas llevado a cabo el 3 de abril de 2019, se realizó una encuesta de evaluación del mismo, en la que además de identificar los grupos de valor asistentes, se consultó por los temas de interés que los mismos consideran relevantes para la continuidad de la implementación de esta estrategia.			100%	Se evidenció la documentación que soporta el cumplimiento de esta actividad.
		Definir el procedimiento de adecuación, producción y divulgación de la información atendiendo a los requerimientos de cada espacio de diálogo definido en el cronograma.	En Comité Directivo llevado a cabo el 28 de enero de 2019, se definió y aprobó un equipo para la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas. Está en proceso definir con el área de Servicios Corporativos, desde procesos el procedimiento requerido.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	5%	No logro obtener evidencia del cumplimiento de esta actividad. En el transcurso del último cuatrimestre se deben llevar a cabo las acciones pertinentes, para el cumplimiento de la actividad.	
		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 desarrolló un primer evento presencial con transmisión en redes sociales de Rendición de Cuentas, en el mismo, se habilitó un espacio de diálogo. En este primer espacio se consultaron temas de interés de los grupos de valor, y actualmente está en proceso de sistematización de los mismos, para con ello, definir y producir la información que se entregaría en los futuros espacios.	Se socializó y recogió necesidades con las comunidades de nuevo occidente, en torno al proceso de contenerización que se viene llevando a cabo en esta zona de Medellín. Así mismo, se generó un dialogo 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.	50%	Se recomienda que en el transcurso del último cuatrimestre se lleven a cabo las acciones necesarias, para el cumplimiento total de esta actividad.	
		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.	Esta actividad se cumplirá al 100% en el tercer cuatrimestre diciembre de 2019. Actualmente se están sistematizando los temas de interés de los grupos de interés identificados en la encuesta del evento principal de Rendición de Cuentas llevado a cabo el 3 de abril de 2019, que permitirá producir la información para continuar con el cronograma que se defina.	* Durante el año se han realizado una serie de actividades que tienen que ver con la actualización del Direccionamiento Estratégico, orientada desde la casa matriz EPM. Específicamente se efectuó una presentación del Direccionamiento estratégico con énfasis de la estrategia de Sostenibilidad de la empresa, que presenta la relación de los elementos del Direccionamiento estratégico con los Objetivos de sostenibilidad y empresariales. 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, a través de talleres de trabajo en los que se sensibilizó frente a los objetivos de la empresa. Así mismo se vienen trabajando desde el nivel directivo hasta el operativo lo relacionado 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.	50%	Se recomienda llevar a cabo las acciones requeridas para el cumplimiento total de esta actividad.	

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
3. RENDICION DE CUENTAS	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Audiencias Públicas Tarifas de Aseo	El porcentaje de esta actividad se cumplió en un 50%. Teniendo en cuenta que por la resolución CRA 151 de 2001 "Regulación Integral de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y aseo", donde se establece que debe hacerse una socialización de las tarifas a cobrar en cada semestre. A continuación, se relaciona las actividades desarrolladas: * Se realizó por vía telefónica, correo electrónico y oficio una citación a los vocales de control de todos los Municipios donde Emvarias tiene suscritores. * se publicaron las tarifas en el periódico en colombiano el 29 de enero del 2019. * se publicaron las tarifas en la página WEB el 31 de enero de 2019. * se llevó a cabo la audiencia publica el 29 de enero del 2019 a las 2: 00pm en el auditorio de la Sede Emvarias. * Se remitió la información correspondiente a la Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y a comisión de regulación de Agua Potable el 31 de enero de 2019. * por ajuste tarifario fue necesario de acuerdo con la Resolución 864 de 2018 "Por la cual se modifica la Sección 5.2.1., del Capítulo 2, del Título V de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003, se modifican algunas disposiciones de las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 720 de 2015, CRA 759 de 2016, CRA 800 de 2019, se deroga la Resolución CRA 783 de 2016, modificada por la Resolución CRA 810 de 2019 y, se dictan otras disposiciones relacionadas con la aplicación de las metodologías tarifaria", hacer nuevamente el proceso de socialización con todos los tramites respectivos antes mencionados.	Teniendo en cuenta que por la resolución CRA 151 de 2001 "Regulación Integral de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y aseo", donde se establece que debe hacerse una socialización de las tarifas a cobrar en cada semestre. A continuación se describe las actividades desarrolladas para este segundo cuatrimestre: * Se realizó por correo electrónico y oficio citación a los vocales de control de todos los Municipios donde Emvarias tiene suscritores. * se publicaron las tarifas en el periódico en colombiano el 20 de julio del 2019. * se publicaron las tarifas en la página WEB el 22 de julio de 2019. * se llevó a cabo la audiencia publica el 18 de julio del 2019 a las 10:00 am en el auditorio de la Sede Emvarias. * Se remitió la información correspondiente a la Superintendencias de Servicios Públicos Domiciliarios y a comisión de regulación de Agua Potable el 22 de julio de 2019	90%	Se cuenta con documentación fuente que soporta el cumplimiento de esta actividad, según lo que se describe en el avance de ejecución.
		Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento	Esta actividad de cumplió en un 25%. El comité de conciliación de cuentas se realiza el último día de cada mes hasta el momento se ha realizado el de enero, febrero y marzo de 2019, dando cumplimiento al Decreto 1077 de 2015 "Decreto Único reglamentario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio" modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2106. A continuación, se detalla las actividades que se desarrollaron: * Presentación con los rubros a trasladar, opiniones, varios y evaluaciones de la Jornada. * Firma del acta del comité de conciliación que sirve como insumo para la entidad de inspección, Vigilancia y control.	El comité de conciliación de cuentas se realiza el último día de cada mes hasta el momento se ha realizado los meses de abril , mayo, junio y julio de 2019, dando cumplimiento al Decreto 1077 de 2015 "Decreto Único reglamentario del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio" modificado y adicionado por el Decreto 596 de 2106. A continuación, se detalla las actividades que se desarrollaron: * Presentación con los rubros a trasladar, opiniones, varios y evaluaciones de la Jornada. * Firma del acta del comité de conciliación que sirve como insumo para la entidad de inspección, Vigilancia y control.	90%	Existe evidencia que soporta el avance del cumplimiento de esta actividad.
		Caracterizar los grupos de valor	Los grupos de valor a los que se dirige la Rendición de Cuentas fueron identificados en el Comité Directivo del 28 de enero de 2019, al tiempo que se asociaron al equipo de trabajo definido para trabajar este tema. Igualmente, dentro del evento principal de Rendición de Cuentas, se identificó la asistencia de los mismos al evento, así como sus temas de interés. Posteriormente, se desarrolla la caracterización de los grupos de interés, con los insumos recogidos.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	10%	No se logró evidenciar avance de ejecución de esta actividad. En el transcurso del último cuatrimestre se deben llevar a cabo las acciones necesarias, para el cumplimiento total de esta actividad
		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)	El equipo de trabajo asignado a la Rendición de Cuentas, participó activamente del evento principal, como un primer ejercicio de fortalecimiento de capacidades. Con el Área de Servicios Corporativos, debe estructurarse y desprenderse las acciones y el programa de capacitación para el resto de año 2019.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	10%	No obtuvo evidencia de avance para el cumplimiento de esta actividad. En el último cuatrimestre de esta vigencia, se deben llevar a cabo acciones que tiendan al cumplimiento de esta actividad.
		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 desarrolló un primer evento presencial con transmisión en redes sociales de Rendición de Cuentas, en el mismo, se habilitó un espacio de diálogo. Está pendiente de definir el cronograma para continuar con los siguientes espacios.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	5%	A la fecha del seguimiento no se evidenció avance de cumplimiento de esta actividad Se recomienda ejecutar acciones en el último cuatrimestre de esta vigencia, para llevar a cabo la ejecución del diseño y divulgación del cronograma que identifique y defina los espacios de diálogo presenciales.
		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 diseñó, presentó y aprobó en Comité Directivo, la estrategia general de Rendición de Cuentas, que da insumos para que la misma se desarrolle. Está en proceso, el documento que contemple los ítems requeridos.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	5%	No se obtuvo evidencia sobre el avance de cumplimiento de esta actividad Se recomienda adelantar acciones en lo que resta de la vigencia, para el cumplimiento de esta actividad.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
		Definir y divulgar el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma.	Esta actividad no se cumplió de acuerdo a lo planeado. Se cuenta con un documento aprobado para la implementación de la estrategia que incluye la mayoría de los ítems requeridos, y se desarrolló un primer evento presencial con transmisión en redes sociales de Rendición de Cuentas, en el mismo, se habilitó un espacio de diálogo. Está pendiente entonces definir el procedimiento que empleará la entidad en cada tipo de espacio de diálogo definido previamente en el cronograma y su divulgación.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	0%	No se evidenció avances para el cumplimiento de esta actividad. Se deben ejecutar acciones específicas en lo que resta de la vigencia, para el cumplimiento de esta actividad.
		Implementar los espacios de diálogo	Se implementó un primer espacio de diálogo en el evento principal de Rendición de Cuentas, se adjuntan fotos de verificación de este espacio.	Se socializó y recogió necesidades con las comunidades de nuevo occidente, en torno al proceso de contenerización que se viene llevando a cabo en esta zona de Medellín. Así mismo, se generó un dialogo 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.	50%	Se recomienda realizar las acciones necesarias, para el cumplimiento de esta actividad.
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas tanto para servidores públicos como para la ciudadanía	Esta actividad se cumplió al 10%. Se contempla dentro del programa de capacitación el cronograma del plan institucional de capacitación la semana de Emvarias entre el 15 y 20 de septiembre de 2019, donde se incluye el tema de la rendición de cuentas.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	10%	No se obtuvo evidencia sobre el avance de esta actividad. Se deben llevar a cabo las acciones pertinentes para la ejecución de esta actividad en el último cuatrimestre de esta vigencia.
		Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	La medición de indicadores estratégicos se realiza mensualmente al comité de Gerencia quien lo presenta posteriormente a la junta Directiva. Cumplimiento las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none">• Se hace una verificación del resultado del indicador de manera mensual• se compara con la vigencia anterior• se analiza las causas del resultado para determinar acciones de mejora en caso que sea pertinente.	La medición de indicadores estratégicos se realiza mensualmente al comité de Gerencia quien lo presenta posteriormente a la junta Directiva. Cumplimiento las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none">• Se hace una verificación del resultado del indicador de manera mensual• se compara con la vigencia anterior• se analiza las causas del resultado para determinar acciones de mejora en caso que sea pertinente.	66%	Se evidenció a través de certificación expedida por el área de Asuntos Legales y Secretaría General, la presentación de informes de seguimiento mensual en el comité de Gerencia, sobre el comportamiento de los indicadores estratégicos.
		Seguimiento a la eficacia de los planes de mejoramiento	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. para el Comité Institucional de coordinación de control interno realizado en febrero de 2019 se incluyó como uno de los puntos de la presentación la gestión de planes de mejoramiento en los términos mencionados anteriormente. la eficacia de las acciones producto de las auditorías internas se evalúan durante la ejecución del plan de auditoría 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.	En la reunión del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno realizada el día 8 de agosto de 2019, se presentó por parte del Área de Auditoría el informe de seguimiento a la ejecución de los planes de mejoramiento.	66%	El acta del Comité Institucional del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno del día 8 de agosto de 2018, evidencia del cumplimiento de las acciones derivas de esta actividad.
		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.	Esta actividad no se cumplió de acuerdo a lo planeado.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	0%	No se obtuvo evidencia sobre el cumplimiento de esta actividad. Se recomienda que en lo que resta de la vigencia se realicen las acciones necesarias, para el cumplimiento de esta actividad.
		Establecer temas de interés de los organismos de control con el fin de articular su participación en el proceso de rendición de cuentas.	Si bien en la rendición de cuentas presencial del 3-04-2019, se realizó una identificación inicial de temas de interés a los grupos de valor, sin embargo, no se cuenta con una automatización que especifique los temas de interés de los organismos de control. Se observa en el informe de rendición de cuentas numeral 3, Evento rendición de Cuentas en el que se detallan los temas de interés identificados por los grupos de valor.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	10%	No se obtuvo evidencia de avance del cumplimiento de esta actividad. Se deben desarrollar acciones específicas para el cumplimiento de la actividad, con productos entregables para el último cuatrimestre de 2019.
		Definir un esquema de seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo.	Si bien en la rendición de cuentas presencial realizada el 3-04-2019 se generó un primer espacio de dialogo, aún, no se cuenta con un documento, procedimiento, roles y responsables del seguimiento a los compromisos adquiridos en dicho espacio. Se observa en el informe de rendición de cuentas numeral 3, Evento rendición de Cuentas en el que se detallan los temas de interés identificados por los grupos de valor.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	10%	No se obtuvo evidencia sobre el cumplimiento de esta actividad. Se recomienda que en lo que resta de la vigencia se realicen las acciones requeridas, para el cumplimiento de esta actividad.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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.	Esta actividad no se cumplió de acuerdo a lo planeado. Todos los ítems solicitados en este punto, han sido identificados a lo largo del proceso de Rendición de Cuentas en 2019, y están en proceso de ser sistematizados en el formato con acompañamiento del Área de Servicios Corporativos.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	0%	No se obtuvo evidencia de avance del cumplimiento de esta actividad Se deben desarrollar acciones específicas para el cumplimiento de la actividad en lo que resta de la vigencia.
		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	Esta actividad no se cumplió de acuerdo a lo planeado. Si bien se realizó un espacio de dialogo en el evento presencial no se cuenta con una ruta definitiva para los futuros espacios de diálogos, con la información obtenida se está trabajando en la misma.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	0%	No se evidenció avance del cumplimiento de esta acción. Se deben llevar a cabo las acciones necesarias para la ejecución de esta actividad.
		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 principal de Rendición en el numeral 3, Evento rendición de Cuenta.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	10%	No se evidenció avances para el cumplimiento de esta actividad. Se deben desarrollar acciones específicas en lo que resta de la vigencia, para el cumplimiento de esta actividad.
		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 se cumple en el tercer cuatrimestre diciembre 31 de 2019.	Esta actividad se cumple en el tercer cuatrimestre diciembre 31 de 2019.	N/A	
		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.	A lo largo del año 2019 se ha desarrollado una estrategia de rendición de cuentas como se puede evidenciar en el informe de la rendición, sin embargo, el desarrollo de la estrategia no esta oficializado aún en un documento definitivo puesto que el documento que se tiene presenta principalmente la base conceptual y legislativa de la estrategia de rendición de cuentas, pero no aspectos metodológicos y operativos de manera integral.	A 31 de agosto de 2019, no se cuenta con estrategia de rendición de cuentas debidamente institucionalizada en Emvarias.	10%	A la fecha de corte, aún no se encuentra formalizada la estrategia de rendición de cuentas, sin embargo, Emvarias ha realizado acciones relacionadas con rendición de cuentas a los públicos de interés. Se recomienda llevar a cabo las acciones necesarias para la ejecución de esta actividad en el último cuatrimestre de esta vigencia.
	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Implementación de comité que permita fortalecer, mejorar el proceso de atención al cliente	Esta actividad se cumple al 10%. En el momento se encuentra realizando reestructuración sobre el proceso atención clientes, a partir de la conformación del equipo de mercado el cual lidera 4 frentes: Conocimiento del cliente, segmentación, Productos y servicios y canales de atención.		10%	No se evidenció avance para el cumplimiento de esta actividad. Se deben desarrollar acciones específicas en lo que resta de la vigencia, para el cumplimiento de esta actividad.
		Medir el nivel de satisfacción del usuario.	Esta actividad se cumple en el segundo cuatrimestre 31 de agosto de 2019.		0%	No obtuvo evidencia sobre la ejecución de esta actividad. Se deben desarrollar acciones específicas para el cumplimiento de esta actividad.

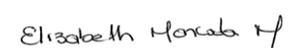
SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO		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 2019 Atención presencial, escrita y virtual con vencimiento al 31 de diciembre de 2019 y el Contrato de ejecución 042 de 2016 Atención canal telefónico, contact center-línea amiga del aseo con vigencia del junio del 2019.		100%	Se evidenció la documentación soporte que da cuenta del cumplimiento de las acciones, descritas en el avance de ejecución de esta actividad.
	Fortalecimiento de los canales de atención	Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la página web	Esta actividad no se cumple debido a que se está estructurando la iniciativa no solo desde el recurso sino también desde su alcance.	Se habilitó el espacio con preguntas frecuentes en el siguiente link: http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/preguntas-y-respuestas-frecuentes	60%	Se evidencia en la página web de Emvarias.
		Realizar seguimiento a la queja telefónica	Se realizó a través del canal telefónico seguimiento a la queja, a través de un proceso de verificación posterior al cierre.	Se realizó a través del canal telefónico seguimiento a la queja, a través de un proceso de verificación posterior al cierre.	66%	Se evidencia informe trimestrales sobre seguimiento a las quejas telefónicas.
		Elaboración de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR y otras locaciones de atención de público.	Se tienen piezas en los escritorios de los módulos de atención PQRS (Habladores) con la imagen corporativa de la empresa.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	20%	No obtuvo evidencia sobre el avance de cumplimiento de esta actividad Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de esta actividad.
		Trazabilidad a los seguimientos que realizan los ciudadanos a sus PQRS.	Esta actividad se empieza a cumplir en el segundo cuatrimestre agosto 31 de 2019.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	0%	No se evidenció avance en esta actividad Se recomienda ejecutar las acciones necesarias para el cumplimiento de esta actividad.
		Página web, programa para la implementación del chat, atención al ciudadano a través de la web	Esta actividad de cumplió al 33%. Para esta actividad se tiene formulado de atención PQR WEB http://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios .	Se ha realizado las siguientes actividades: * se pide cotización a la empresa EMTELCO. *se validó que el contrato actual tuviera el alcance para la administración del chat. * Se solicitó al área de TI de la empresa el acompañamiento para la implementación. *Se cito a reunión Emtelco y el área TI de la empresa para la implementación.	43%	Se evidenció el avance de esta actividad; sin embargo, se recomienda adelantar acciones en lo que resta de la vigencia para terminar de ejecutar la actividad propuesta.
		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 tiene la planeación de esta actividad la cual estaba programada para el mes de abril de 2019, pero se postpone.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	0%	No se evidenció el cumplimiento de esta actividad Se recomienda ejecutar las acciones necesarias, para el cumplimiento de la actividad propuesta en el PAAC
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Normativo y procedimental	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 para el segundo trimestre diciembre de 2019.		0%	No se logró evidenciar avance de esta actividad. Se recomienda llevar a cabo las acciones necesarias para la ejecución total esta actividad.
		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. Pero estos no ha sido aprobados.	Se tiene documentos sobre el reglamento interno, políticas de atención de las PQR, protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas y carta de trato digno al ciudadano. Pero estos no ha sido aprobados.	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	70%	Se obtuvo evidencia del avance del cumplimiento de esta actividad.
	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterización de los segmentos de usuarios	Se hizo un equipo de trabajo con EPM para conocer y entender la metodología de Segmentación del Grupo. Se revisó la base de datos de EMVARIAS y se generaron los ingresos por clientes del 2018, como insumo principal para la metodología de segmentación. Se aplicó y se identificaron las necesidades de los usuarios por segmento.	Para el proceso de Homologación de Segmentación con el Grupo EPM, EMVARIAS analizó y evaluó todos los elementos de la metodología de dicho proceso, el cual tiene como soporte el archivo adjunto. El proyecto se encuentra en fase de evaluación por parte de EPM para inclusión de Emvarias para el próximo corrido de segmentación a Emvarias.	50%	El avance de esta actividad está debidamente soportado en documentación fuente.
		Realizar encuestas de percepción y de opinión de la atención periódicamente, en cada canal de atención	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.	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 y mensualmente se evalúa el canal telefónico.	66%	Existe evidencia que da cuenta del avance de esta actividad.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría	
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Lineamientos de Transparencia Activa	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 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 o desempeño, información de nombramientos 2019, 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.	Todos los ítems requeridos en este punto se vienen desarrollando y actualizando oportunamente en el sitio web. 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 2019: 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/informe	Todos los ítems requeridos en este punto se vienen desarrollando y actualizando oportunamente en el sitio web. 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, http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/datos-abiertos Publicación de información sobre contratación pública: http://www.emvarias.com.co/proveedores-contratistas/ http://www.emvarias.com.co/proveedores-contratistas/home/procesos-de-contratacion/procesos-contratactuales Directorio de la empresa, información de los colaboradores de alta gerencia con su perfil,	66%	El avance de esta actividad está debidamente soportado en la página web de Emvarias.	
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	Dicha actividad se evidencia con las siguientes actividades: Presentación diapositivas sobre el manejo T.R.D - Tabla de Retención Documental de Emvarias S.A E.S.P. Registro de asistencia, cuya capacitación fue dictada presencialmente a las áreas programadas para transferir información con corte del 12-04-2019.		100%	Existe evidencia que soporta el cumplimiento de las acciones, descritas en el avance de ejecución de esta actividad.	
		Implementación de la T.R.D - Tabla de Retención Documental	De acuerdo al cronograma de transferencias su implementación esta programada para el mes de mayo, dando cumplimiento en el segundo cuatrimestre del 2019.	se cumple con el formato único de inventario documental por áreas y listado de asistencia.	100%	Se evidenció la documentación que soporta el cumplimiento de esta actividad.	
		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, va de la mano con el cronograma de las capacitaciones, las cuales se socializaron a través del correo institucional.		100%	Se evidenció la documentación que da cuenta del cumplimiento de esta actividad, según acciones descritas en el avance de ejecución.	
		Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	Con corte al 10 abril se actualizó el nomograma al 100%, donde se toma como referencia el archivo General de la Nación - AGN.	Con corte al 30 de agosto se actualizó el nomograma al 100%, donde se toma como referencia el archivo General de la Nación - AGN.	90%	Se obtuvo documentación fuente que soporta el avance de esta actividad.	
		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%	Se evidenció la publicación en página web de Emvarias	
		Actualizar P.G.D. programa de gestión documental.	Esta actividad se cumple en el segundo cuatrimestre agosto 2019.	Se realizaron las siguientes actividades: * Se actualizo de acuerdo a los requerimientos de la Archivo General de la Nación. * Se estipularon los programas a corto, mediano y largo plazo contemplando los 7 programas de Gestión Documental. * http://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica .	100%	Se evidenció la publicación en página web de Emvarias	
		Revisar del índice de información clasificada y reservada.	En el momento se encuentra en proceso de actualización, esta con un avance del 30%. Así mismo, los requerimientos del MIPG son un insumo para estos instrumentos.	Se cumple las siguientes actividades: * Como insumo principal se toma el registro de activos de información. * se analizan las series documentales que obtengan un valor documental ya sea jurídico, contable, fiscal, legal, técnico. * se clasifica de acuerdo a la norma 1712 del 2014 "Ley de transparencia y acceso de la información y el decreto 103 del 2015 que modifica algunos artículos de la anterior Ley. * http://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica .	100%	Se verificó la publicación en página web de Emvarias	
		Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información					

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2019

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2019	Avance ejecución de actividades a 31/08/2019	% Avance	Observación Auditoría
		Revisar Activos de información y procedimiento participativo para la adopción y actualización del esquema de publicación y el registro de activos de la información	En el momento se encuentra en proceso de actualización esta con un avance del 30%. Así mismo, los requerimientos del MIPG son un insumo para estos instrumentos.	Se cumple las siguientes actividades: * Se actualizo de acuerdo a la Convalidación de las TRD por el consejo Departamental de Archivos. * de acuerdo a nuevo aplicativos informáticos que procesan o registran información relevante de la empresa. * http://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica .	100%	Se verificó en la página web de Emvarias
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar el acceso a la información a las personas con discapacidad e indígenas considerando los servicios fundamentales de Emvarias en la pagina web.	Esta actividad no se cumplió de acuerdo a lo planeado para el primer cuatrimestre. Actualmente, Emvarias grupo EPM esta gestionado el cumplimiento de este requerimiento que se verá reflejado en el segundo cuatrimestre con productos comunicativos dirigidos a la población en situación de discapacidad.	No se ha realizado gestión para este segundo cuatrimestre.	0%	No se logró evidenciar avance en el cumplimiento de esta actividad. Se recomienda llevar a cabo las acciones necesarias, para el total cumplimiento de esta actividad
	Monitoreo del Acceso a la información Pública	Capacitación refuerzo en el manejo de la herramienta Mercurio multiempresa	Esta se dará cumplimiento de acuerdo a lo planeado para el 31 de agosto de 2019.	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%	Se evidenció la documentación fuente que soporta el cumplimiento de esta acción.
		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 da cumplimiento de la acción en un 50% con fecha de corte a marzo 30 de 2019. En el proceso de Gestión de Servicios Documentales, se tiene la tarea de revisar el consecutivo diario de las comunicaciones y facturas oficiales que son radicadas por el aplicativo Mercurio. Para la revisión se tienen en cuenta criterios tales como la correcta asignación del asunto y buen direccionamiento del documento a la bandeja del funcionario competente para su respectiva atención; además de verificar que las imágenes del documento coincidan con los datos registrados en la ficha de radicación, también se revisa el ingreso correcto de la persona remitente ya sea natural o entidad.	En el proceso de Gestión de Servicios Documentales, se tiene la tarea de revisar el consecutivo diario de las comunicaciones y facturas oficiales que son radicadas por el aplicativo Mercurio. Para la revisión se tienen en cuenta criterios tales como la correcta asignación del asunto y buen direccionamiento del documento a la bandeja del funcionario competente para su respectiva atención; además de verificar que las imágenes del documento coincidan con los datos registrados en la ficha de radicación, también se revisa el ingreso correcto de la persona remitente ya sea natural o entidad.	90%	Se evidenció la documentación fuente que soporta el cumplimiento de esta acción.
		Configuración de usuarios en mercurios		Esta actividad se cumple para el ultimo cuatrimestre, pero se realiza gestión a diario de acuerdo al requerimiento.	N/A	Se recomienda que en el transcurso del último cuatrimestre se ejecuten las acciones pertinente para dar cumplimiento de esta actividad.
Seguimiento con corte a 30 de Agosto de 2019, realizado por:	Cargo: Profesional Área de Auditoría Nombre:  Firma: _____					
Aprobado por:	Cargo: Jefe Área de Auditoría Nombre: Elizabeth Moncada Moncada  Firma: _____					