

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Cuatrimestre II año 2017
Fecha de seguimiento: 31/08/2017
Fecha Aprobación del plan: 31/01/2017

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades Cumplidas a 30/04/2017	Actividades Cumplidas a 31/08/2017	% Avance	Observación, Auditoría
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Monitoreo y revisión.	Seguimiento	Formular y cumplir el plan de trabajo del área de auditoría basada en riesgos en el componente de corrupción	El Área de Auditoría tiene un cumplimiento del 100% en su plan de trabajo a la fecha de 30 de abril de 2017 se han culminado cuatro trabajos de seguimiento	32%	
		Política de Administración de Riesgos	Divulgar política en Pagina Web	En la página Web de Emvarias, Gobierno Corporativo se encuentra publicada la política de Administración de riesgos de Emvarias,	66%	La publicación se realizó desde la vigencia del año 2016 y no ha cambiado. Se recomienda establecer una estrategia para el desarrollo de la política, con acciones y productos específicos en el tercer cuatrimestre, de manera que se pueda realizar el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la misma.
		Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar, ajustar y validar el diseño de mapa de riesgos	Se realiza seguimiento: la mapa de riesgos de corrupción y se comentó los resultados a los funcionarios que participaron en el ejercicio.	65%	Se recomienda establecer actividades específicas con productos entregables para el último cuatrimestre de 2017, que den cuenta de la gestión en el sistema de administración de riesgos y el avance en la implementación de este subcomponente
		Identificación de Trámites	Gestionar la actualización del inventario de trámites matriculado en el SUIT	No se evidencia avance en este subcomponente.	0%	No se tienen programadas actividades con entregables. Se recomienda formular acciones para establecer un inventario de trámites y registros en el Sistema Unico de Información de Trámites.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Priorización de Trámites	Comparar trámites de la empresa con otros entes, actualizar procesos de atención, realizar encuestas de percepción ciudadana en el componente trámites	No se ha realizado porque se considera que las comparativas de trámites se realizan con la empresa EPM, a través del modelo de dominaciones no es la dependencia que debe manejar el Grupo EPM, a través de la revisión de atención que ellos vienen adoptando en las trámites de otras entidades. Ello lo debe hacer un área asociada a dichas actividades, como el área de Atención al Usuario, Servicios de Asesoramiento al Usuario, Servicios de Asesoramiento Comercial.	Los comparativos de trámites se realizan con la organización que se realizarán de forma virtual por medio de la nueva página web. En primer lugar, se identificarán los trámites, necesarios que se puedan realizar respecto a los servicios que presta la empresa. Posteriormente estos se caracterizaron y se validaron según las necesidades. Se diseñó un instrumento de caracterización de la tramiteología el cual se encuentra en un proceso de completación.	40%	Emvarias en el sitio https://www.emvarias.gov.co/SeguridadLogon.aspx , dispuso los campos para que los clientes creen la cuenta de Rula Hospitalaria y generen información de su interés, se dispone además del Manual EVMANET. Se recomienda establecer acciones para el tercer cuatrimestre que den cuenta del avance en el ajuste de trámites administrativos que se deben sufrir a nivel institucional para efectos de facilitar la interacción de la Empresa con sus públicos de interés y cumplir con la parte normativa administrativa y tecnológica.
		Racionalización de Trámites	Establecer y ajustar los trámites administrativos y dar a conocer a los proveedores y públicos de interés el resultado sobre los nuevos procesos administrativos	Se identificaron los trámites de la organización que se realizarán de forma virtual por medio de la nueva página web. En primer lugar, se identificarán los trámites, necesarios que se puedan realizar respecto a los servicios que presta la empresa. Posteriormente estos se caracterizaron y se validaron según las necesidades. Se diseñó un instrumento de caracterización de la tramiteología el cual se encuentra en un proceso de completación.	40%	Emvarias en el sitio https://www.emvarias.gov.co/SeguridadLogon.aspx , dispuso los campos para que los clientes creen la cuenta de Rula Hospitalaria y generen información de su interés, se dispone además del Manual EVMANET. Se recomienda establecer acciones para el tercer cuatrimestre que den cuenta del avance en el ajuste de trámites administrativos que se deben sufrir a nivel institucional para efectos de facilitar la interacción de la Empresa con sus públicos de interés y cumplir con la parte normativa administrativa y tecnológica.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Interoperabilidad	Publicar en la página web la información para procesos o trámites para el público de interés, publicar con puntos de atención de manera física los trámites que se puedan consultar en dicha página	Se han realizado publicaciones mostrando los diferentes servicios que Emvivas presta en la ciudad y publicados en la línea de acción de interés, publicar con puntos de atención de manera física los trámites que se puedan consultar en dicha página	En la construcción de la nueva página web de Emvivas, se ha avanzado en la identificación de los trámites que se pueden realizar a través de Emvivas, en las que se informan los procedimientos a realizar de manera presencial. Se han publicado convocatorias para trabajar en Emvivas. En el componente de trámites es necesario reportar que la Empresa se encuentra renovando la página web, pues la actual es obsoleta, por ello, la meta es que a agosto de 2017, se tenga página web con un contenido con requerimientos de contenido en línea, que incluyan el tema de trámites desde una acción integral de las diferentes áreas.	65%	La Empresa viene ejecutando el Contrato No.018 de 2017, que tiene por objeto la construcción, desarrollo e implementación de la página web de EMVIVAS en su segunda etapa, lo anterior para propiciar los trámites a través de la página web de Emvivas. Se recomienda elaborar la Estrategia de Racionalización de Trámites, con acciones específicas que den cuenta del avance de este componente con productos entregables en los cuatrimestres restantes de la presente vigencia.
3. RENDICION DE CUENTAS	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.	Se tiene el cronograma de actividades, en las cuales la Gerencia genera espacios de participación con los colaboradores	Se tiene el cronograma del programa de bienestar laboral, en el cual se estima para el 15 de diciembre la entrega y reconocimiento de los incentivos conveniencistas y no conveniencistas	40%	Se recomienda formular acciones específicas que contribuyan a la interacción de la cultura de rendición de cuentas en el personal de Emvivas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento a los funcionarios por hacerlo.
3. RENDICION DE CUENTAS	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Construir estrategias de comunicación acordes a los grupos de interés y los temas de interés de estos	Se tiene plan de comunicaciones (a agosto PDF) acordes a los grupos de interés y se vienen adelantando acciones de relacionamiento con grupos de interés internos	Desde el Área de Comunicaciones y Relaciones Corporativas se debe cumplir con una estrategia de Emvivas, en el cual se plantea unas alianzas institucionales, para responder a todas aquellas problemáticas y actividades que requieren de nuestra presencia institucional.	50%	La Empresa dispone del Plan de Comunicaciones para la presente vigencia. Se recomienda formular acciones para el último cuatrimestre, tendientes a la generación de datos y contenidos sobre la gestión empresarial, el resultado de la misma y el cumplimiento de la metas mensuales y las acciones a la disponibilidad, exposición y difusión de datos estadísticas o documentales por parte de Emvivas, con un lenguaje comprensible al ciudadano.
3. RENDICION DE CUENTAS	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar y ejecutar estrategias de rendición de cuenta al Grupo EPM.	Realizar áreas de reuniones con los diferentes grupos de interés	No se tiene avance en este subcomponente	0%	No se evidencia avance en la ejecución de esta actividad. Se recomienda establecer acciones específicas para la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la Empresa ante las inquietudes de los ciudadanos relacionados con los resultados y decisiones, con el fin de contar con metas esperadas como resultado del avance en la implementación del diálogo de doble vía.
3. RENDICION DE CUENTAS	Evaluación y reorientación a la gestión institucional	Ejecutar acciones que permitan garantizar la reorientación de parte de los grupos de interés para el mejoramiento de la entidad.	Seguimientos primer trimestre de los Planes de Mejoramiento, registradas en la herramienta de interés	Se continúa con la gestión y monitoreo permanente al cumplimiento de los planes de mejoramiento que formuló Emvivas y registra en el aplicativo Karos.	40%	Se dispone del aplicativo Karos para efectos de la sustentación y gestión de los planes de mejoramiento, en el presente cuatrimestre se crea una mesa de trabajo con el fin de impulsar la implementación de acciones de mejoramiento y fortalecer la cultura del mejoramiento continuo. Se recomienda definir y establecer la Estrategia de Rendición de Cuentas y formular acciones específicas para la ejecución del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la empresa para mejorarla.
3. RENDICION DE CUENTAS	Talento Humano	Ejecutar el plan de capacitación de conformidad con la atención al ciudadano	Establecer las necesidades de capacitación de atención al usuario y proporcionar de acuerdo	Asistencia de un funcionario a un seminario sobre servicio al cliente	10%	No se evidencia la identificación de necesidades de capacitación y capacidades, realizadas, relacionadas con la atención al usuario. Se recomienda incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, estableciendo y ejecutando acciones tendientes a fortalecer las competencias de los funcionarios de Emvivas que atienden directamente a los ciudadanos, así como promover espacios de sensibilización a los funcionarios para fortalecer la cultura de servicio, etc.
3. RENDICION DE CUENTAS	Estructura administrativa y Dirección mianeto estratégico	Formular acciones que fortalezcan la atención al ciudadano.	Actualización de las guías de atención al usuario en el canal de atención telefónica, verificación del cumplimiento de quejas después del cierre del Sistema de Ingreso de las quejas por redes sociales al Link en la página Web - Contactamos sistema de información y asignación de radicados	Implementación del sistema de turnos en su totalidad con informes estadísticos (tiempos de respuesta de quejas después del cierre del Sistema de Ingreso de las quejas por redes sociales al Link en la página Web - Contactamos sistema de información y asignación de radicados)	33%	Se tienen guías y libros para atención al usuario de Emvivas y se dispone del procedimiento para atención de PQRS que ingresan a través de redes sociales. Se recomienda para el tercer cuatrimestre formular acciones y mecanismos de comunicación directa entre el Área de Gestión Operativa Servicio a los usuarios y la Gerencia General, para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejoría.

4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	Hacer seguimiento y presentar informes Socialización Periódica con Operaciones de Asesoría sobre el comportamiento del sistema de atención a los ciudadanos de las POR en implementación de los canales de atención	Se realiza informe mensual para el CMI sobre el comportamiento de las estadísticas e indicadores de atención de los diferentes canales de atención. Se crearon alertas en el sistema donde se no se han cerrado electrónicamente dentro del tiempo establecido	Se ubican en los puntos de atención los buzones para sugerencias y custodia de encuestas que se realizan a los ciudadanos en el canal de atención de la POR, adicionalmente se realizan campañas de salida para verificación de atención de las guías y calificación del servicio según la percepción en la atención.	45%	La empresa realiza reuniones con los administradores de zona donde se comunican los resultados de las PORs, pero no se evidenció la presentación de informes a la a través de los canales de atención que dan cuenta del avance en este subcomponente. Se recomienda para el tercer cuatrimestre establecer acciones para implementar nuevos canales de atención al usuario de acuerdo sus características y necesidades para garantizar cobertura, establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos, implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales, etc.
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar y ejecutar encuesta de POR y encuestas de evaluación de los procesos de información y comunicación adelantados por la empresa, en función de sus servicios.	Campaña de salida encuesta de percepción a los usuarios que presentan reclamaciones presenciales	La encuesta de POR se viene aplicando lo correspondiente a procesos de información y comunicación con respecto a los servicios, estos se consolidan en la página web, la cual actualmente se encuentra en rediseño e implementación, donde se tendrá en cuenta el componente de costo.	45%	La Empresa está efectuando una encuesta de satisfacción atención línea amiga que se administra a través de la firma EMTECO. Se recomienda establecer para el último cuatrimestre acciones específicas, tales como caracterizar a los usuarios y grupos de interés, y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación utilizados, pero no se tienen formuladas actividades específicas sobre el desarrollo del componente Relacionamiento con el ciudadano.
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitación reforzada en el manejo de la herramienta MERCURIO multimedial para la gestión de las comunicaciones oficiales.	Reforzar y capacitación en el manejo de la herramienta MERCURIO multimedial para el equipo directivo de Emvías	Sensibilización a toda la Organización de Emvías en el sentido de evaluar oportunamente la información de las llamadas de Mercurio, con el propósito de responder los derechos de petición dentro de los términos de Ley, para evitar posibles sanciones administrativas.	55%	Se recomienda para el último cuatrimestre establecer acciones específicas tendientes a cumplir con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, así como revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información, etc. para avanzar en la implementación de éste componente
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Lineamientos de Transparencia Activa	Revisar y ajustar el Programa de Gestión Documental - P.G.D	Elaborar el estudio de conveniencia y oportunidad para controlar la actualización de la Tabla de Retención Documental de Emvías	Revisión y aplicación de la normativa vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal. Legalización del contrato para la actualización de la tabla de retención documental a Emvías S.A.E.S.P. en cumplimiento de la normatividad vigente.	65%	A la fecha del seguimiento se observa que se está gestionando la actualización de las Tablas de Retención Documental de Emvías, además se está ejecutando la transformación documental por parte de las áreas. Se recomienda establecer acciones específicas enmarcadas en los instrumentos de registro o inventario de activos de información, el sistema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada, cuya información debe enmarcarse en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado, que incluya el avance en este componente
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Mantener actualizada la información en la página web	La página se actualiza de manera permanente con la información de gestión de Emvías http://www.emvias.com.co/SitePages/SITIO%20DE%20SOCIALIZACION/SITIO%20SOCIALIZACION%20393M.aspx	Desde la página web de Emvías, cumplimos con la actualización permanente de publicación de ley y servicio, tales como noticias de servicio, procesos contractuales, información tarifaria, convocatorias laborales, entre otros que, en la medida de lo posible, contribuyen a presentar de manera confiable la información institucional para los grupos de interés que requieren información a través de este medio en particular.	45%	Se recomienda establecer acciones específicas para avanzar en la implementación de este componente, tales como divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a poblador en situación de discapacidad, divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas, etc.

<p>5. TRASPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION</p>	<p>Monitoreo del Acceso a la Informacion Publica.</p>	<p>Clasificar la informacion que se recibe, al Reporte en Excel de cada una de las atenciones la clasificacion de la informacion que se recibe por respuesta, el listado a esta institucion y con su gestion, informe de viabilidad de las diferentes canales de atencion se comienza en las que fueron negadas</p>	<p>Reporte en Excel de cada una de las atenciones la clasificacion de la informacion que se recibe por PqR's mensual (reporte de mes a mes)</p>	<p>Se recomienda establecer para el avance de este componente la oficina de servicios compartidos, con la herramienta tecnologica mencionada, la cual permite direccionar según la topología al proceso y persona responsable del trámite para dar respuesta al peticionario.</p>	<p>45% Se recomienda establecer para el avance de este componente un mecanismo de seguimiento, al acceso a informacion para la cual se debe generar un informe de solicitudes de acceso a informacion publica de Eruvatas, el cual debe contener numero de solicitudes recibidas, numero de solicitudes que fueron trasladadas a otra institucion, tiempo de respuesta a cada solicitud, numero de solicitudes en las que se negó el acceso a la informacion</p>
<p>Nota: En términos generales se observa que las actividades de cada uno de los subcomponentes no precisan acciones específicas que generen productos entregables por cuatrimestre y los responsables de su cumplimiento. Las actividades están plineadas en forma general y no facilitan el seguimiento y evaluación específicos por parte de los diferentes grupos de interés, pues no consideran productos mínimos para determinar el porcentaje de avance meta y el de ejecución.</p>					
<p>Seguimiento con corte a 30 del Cargo, Profesional Area de Auditoria</p>					
<p>Nombre: Francisco Javier Agudelo Mesa</p>					
<p>Firma </p>					
<p>Cargo: Jefe Area de Auditoria</p>					
<p>Aprobado por:</p>					
<p>Nombre: Claudia Patricia Alvarado Firma </p>					