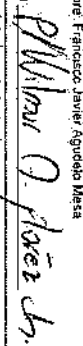


2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Interoperabilidad	Publicar en la página web la información para procesos o trámites para el público de interés, publicar en puntos de atención de manera física los trámites que se puedan consultar en dicha página	Se han realizado publicaciones mostrando los diferentes servicios que Envíasas presta en la ciudad y publicándose la línea amiga del Ases. Se los usuarios que se pueden realizar a través de Envíasas, en las que se informan los procedimientos a realizar para dicha participación. Se han publicado convocatorias para trabajar en Envíasas. 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 actualizada y cumplimiento con requerimientos de Gobierno en línea, que incluyan el tema de trámites desde una acción integral de las diferentes áreas.	En la construcción de la nueva página web de Envíasas, se ha avanzado en la identificación de los usuarios que se pueden realizar a través de Envíasas, en las que se informan los procedimientos a realizar para dicha participación. Se han publicado convocatorias para trabajar en Envíasas. 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 actualizada y cumplimiento con requerimientos de Gobierno 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 ENVÍASAS en su segunda etapa, lo anterior para propiciar los trámites a través de la página web de Envíasas. 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.
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Ejecutar plan de incentivos asuntos de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas.	Conograma de actividades, en las cuales la Gerencia genera espacios de participación con los colaboradores	Se tiene el conograma del programa de bienestar laboral, en el cual se estima para el 15 de diciembre la entrega y reconocimiento de los incentivos convencionales y no convencionales	40%	Se recomienda formular acciones específicas que contribuyan a la interacción de la cultura de rendición de cuentas en el personal de Envíasas mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento a los funcionarios por hechos.
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 agenda PDF) Corporativos se debe cumplir con una estrategia de comunicación con grupos de interés internos y externos	Desde el Área de Comunicaciones y Relaciones Corporativas se debe cumplir con una estrategia de comunicación con grupos de interés internos y externos, en el cual se plantea una alianza interinstitucional 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 estadísticos o documentos por parte de Envíasas, con un lenguaje comprensible al ciudadano.
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar y ejecutar estrategias de rendición de cuenta al Grupo EPM	Realizar actas 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 relacionadas con los resultados y decisiones, con el fin de contar con medios expeditos como resultado del avance en la implementación del diálogo de doble vía.
3. RENDICION DE CUENTAS	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Ejecutar acciones que permitan garantizar la retroalimentación de parte de los grupos de interés para el mejoramiento de la entidad	Seguimientos primer trimestre de los Planes de Mejoramiento, registrados en la herramienta	Se continúa con la gestión y monitoreo del mejoramiento que formuló Envíasas y registra en el aplicativo Kaicos. Comunicaciones, por parte de la implementación de la estrategia de Gobierno en línea, en la cual se está realizando la verificación de una encuesta de satisfacción para garantizar la correcta retroalimentación con nuestros grupos de interés.	40%	Se dispone del aplicativo Kaicos para efectos de la documentación y gestión de los planes de mejoramiento en el proceso cuatrimestral 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 actualización 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.
	Talento Humano	Ejecutar el plan de capacitación de conformidad con la atención al ciudadano	Establecer las necesidades de capacitación del personal de usuario y percepción de corrupción	Asistencia de un funcionario a un seminario sobre servicio al cliente	10%	No se evidencia la identificación de necesidades de capacitación 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 Envíasas que atienden directamente a los ciudadanos, además promover espacios de sensibilización a los funcionarios para fortalecer la cultura de servicio, etc.
3. RENDICION DE CUENTAS	Estructura administrativa y Dirección misiona estratégica	Formular acciones que fortalezcan la atención al ciudadano.	Actualización de las guías de atención al usuario implementación del sistema de turnos en su cumplimiento de quejas después del cierre. Atención Sistema entry ingreso de las quejas por redes sociales al link en la página Web. Contactados sistema de información y asignación de radicados	Se tienen guías y librerías para atender al usuario de Envíasas 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 mejora.	33%	

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 los diferentes canales de atención. Se crean alertas en el sistema donde se administran las PORs, que dan cuenta de las que no se han cerrado electrónicamente dentro del tiempo establecido	45%	La empresa realiza reuniones con los administradores de zona donde se comunican los resultados de las PORs, pero no se evidenciaron 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, espesímenes indicadores que permitan medir, al momento 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.
	Normativo y procedimental	Impulsar mayor participación de los usuarios en la medición de satisfacción en la atención y servicio al cliente	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.	50%	Se tienen formulados los ANS. Se recomienda definir actividades específicas como la de formular y ejecutar procedimientos internos para la gestión de las PORs, trámites, etc., que permitan entregarlos en cada cuatrimestre que den cuenta del avance en este subcomponente.
	Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar y ejecutar encuesta de POR y encuestas de evaluación de los procesos usuarios 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	45%	La Empresa está efectuando una encuesta de satisfacción atención línea amaga que se administra a través de la firma EMTELCO. 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.
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitación rotatoria en el manejo de la herramienta MERCURIO multimedios para el equipo de gestión de las comunicaciones oficiales.	Refuerzo : capacitación en el manejo de la herramienta MERCURIO multimedios para el equipo de gestión de las comunicaciones oficiales.	45%	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 este componente
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN	Instrumentos de Gestión de la Información	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 Emvuntas	55%	A la fecha del seguimiento se observa que se está gestionando la actualización de las Tablas de Retención Documental de Emvuntas, 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 esquema 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 faciliten el avance en este componente
	Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizada la información en la página web	Se publica información en la página web, se tiene acceso a la información de combinación visual y auditiva. Se publican emvuntas con los siguientes enlaces: http://www.emvuntas.com.co/sistemaPage/STIIO%20DE%20SOCIALIZACION/STIIO%20SOCIALIZACION%203630.aspx	65%	Se recomienda que en Emvuntas se defina un lineamiento que precise cuál es la información a publicar en su página web bajo los parámetros de la norma, que de cuenta de información mínima, obligatoria sobre la estructura, información sobre procedimientos, servicios, funcionamiento, contratación y demás información útil para los usuarios y grupos de interés
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Adaptar los medios electrónicos que sean accesibles para la población en situación de discapacidad y espacios físicos para permitir su accesibilidad.	Se publica información en la página web, se tiene acceso a la información de combinación visual y auditiva. Se publican emvuntas con los siguientes enlaces: http://www.emvuntas.com.co/sistemaPage/STIIO%20DE%20SOCIALIZACION/STIIO%20SOCIALIZACION%203630.aspx	45%	Se recomienda establecer acciones específicas para avanzar en la implementación de este componente, tales como divulgar la información en formatos alternativos comprensibles, adaptar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad, divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas, etc.

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Monitoreo del Acceso a la Informacion Publica.	Clasificar la informacion que se recibe, evaluarla, el traslado a otra institucion y con su gestion, informe de viabilidad de las que tienen negadas	Reporte en Excel de cada una de las atenciones, la clasificacion de la informacion que se recibe por PqRs mensual (reporte de momento)	las los diferentes canales de atencion se concentra en la oficina de servicios compartidos, con la herramienta tecnologica mencionada, la cual permite direccionar segun la tipologia al proceso y persona responsable del tramite para dar respuesta al peticionario.	45% Se recomienda establecer para el avance de este componente un mecanismo de seguimiento al acceso a informacion para lo cual se debe generar un informe de solicitudes de acceso a informacion publica de Embarinas, el cual debe contener numero de solicitudes recibidas, numero de solicitudes que fueron atendidas a dia institucion, tiempo de respuesta a cada solicitud, numero de solicitudes en las que se nego el acceso a la informacion.
Nota: En términos generales se observa que las actividades de cada uno de los subcomponentes no generan productos entregables por cuatrimestre y los responsables de su cumplimiento. Las actividades están ploteadas 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 elision.					
Seguimiento con corte a 30 del Cargo: Profesional Area de Auditoria					
Nombre: Francisco Javier Aguado Mesa Firma: 					
Aprobado por: Cargo: Jefe Area de Auditoria Nombre: Claudia Patricia Alvarado Firma: 