Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Cuatrimestre III año 2018
Fecha de seguimiento: 31/12/2018
Fecha Aprobación del plan 31/01/2018

SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018							
COMPONENTE	**SUBCOMPONENTES**	**ACTIVIDADES**	**META O PRODUCTO**	**FECHA PROGRAMADA**	**Avance ejecución de actividades a 31/12/2018**	**% Avance**	**Observación Auditoría**
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Política de Administración de Riesgos	Elaboración de manuales y guías que se puedan socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna	Manual electrónico	20/04/2018	Se elaboró y publicó una cartilla sobre la política Cero "0" Tolerancia al Fraude y la Corrupción.	80%	Se evidenció la publicación de la cartilla sobre la política de "0" tolerancia al fraude y la corrupción. La política gestión integral de riesgos se encuentra publicada en la página web de Emvarias. Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/politicas#Pol-tica-y-Lineamientos-Gesti-n-Integral-del-Riesgo-8
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés	Email enviado a comunicaciones para la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción Pantallazo de la página web.	20/04/2018	El mapa de riesgos de corrupción 2018 se encuentra publicado en la web de Emvarias, sitio TRANSPARENCIA. Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-131 La Oficina de comunicaciones remitió un correo electrónico al personal administrativo socializando el mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018 ajustado.	100%	Publicado en la página web de Emvarias. Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-131
		Realizar citaciones al personal para la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Cronograma de trabajo Listado de asistencia	20/08/2018	Emvarias realizó 2 mesas de trabajo con funcionarios de las áreas de Financiera - Gestión de Riesgos, Auditoría, Administración Documental, Gestión Operativa, Financiera, etc., en las cuales se analizó y actualizó el Mapa de riesgos de corrupción de Emvarias 2018.	100%	Se evidenció los listados de asistencia a las mesas de trabajo que se realizaron en el mes de agosto de 2018, en las que se actualizó el mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Validación del Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado año 2018	email y/o listado de asistencia	20/12/2018	Se realizaron 2 mesas de trabajo para el análisis y ajuste del mapa de riesgos de corrupción de Emvarias, en las cuales se tomo asistencia.	100%	Se evidenció el cumplimiento de esta acción.
	Consulta y divulgación	Publicar el Mapa de Riesgos en la página web de la empresa y garantizar la publicación de sus modificaciones en el tiempo.	Formato de publicación y divulgación.	20/04/2018	El mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018 ajustado, está publicado en el sitio Web de la empresa, Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-131	100%	Se evidenció el cumplimiento de esta acción.
	Monitoreo y revisión	Establecer actividades que den cuenta de la percepción que el personal de Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.	Revisión del modelo de encuesta de percepción de la atención realizada a los ciudadanos en los diferentes canales de atención, a fin de ajustar y/o adicionar el componente percepción de corrupción	20/04/2018	La encuesta de corrupción fue revisada y actualizada por los funcionarios responsables de conformidad con la acción propuesta . Se incluye en la encuesta telefónica el componente percepción de corrupción y conocimiento de la Empresa.	100%	Se evidenció el cumplimiento de esta acción..
		Establecer actividades que den cuenta de la percepción que el personal de Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.	Tabulación e Informe de encuestas e información de resultados del año 2017 y primer trimestre de 2018	20/08/2018	La Encuesta se ingresó en la herramienta Forms de Office 365, se entregó virtualmente a los servidores administrativos el 28 de agosto con un plazo de entrega hasta el 31 de agosto. A la fecha la encuesta ha sido contestada por 69 personas, el sistema arroja la tabulación como resultado final. En cuanto a los usuarios de servicios de PQRS, se ajustó el proceso para realizar la encuesta de percepción del ciudadano, la cual se hace a través del canal telefónico para garantizar transparencia en el proceso y trazabilidad, pues queda grabada y puede ser verificada.	100%	La encuesta a la fecha de corte del seguimiento ha sido contestada por 69 funcionarios de Emvarias, se observó resuelta en el link: https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?fragment=FormId%3DtegcvzldxUutbgez5NfWenvRcoejPWhGhO4D04WcHA5UOFpIUVRFVk03VkNKV1BJMll1Sk5HMkoyTC4u%26Token%3Da5072b21ae654cf7a93d38c8167d9b6a. También se tiene evidencia del resultado de encuestas sobre percepción servicio, canales de atención y corrupción)
		Establecer actividades que den cuenta de la percepción que el personal de Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.	Capacitaciones de servicio al cliente y percepción de corrupción de acuerdo a los resultados de las encuestas	20/12/2018	Del 24 al 29 de septiembre se realizó la semana de la cultura E, donde se desarrollaron varios espacios inherentes al tema corrupción y atención al ciudadano.	100%	Existen listas de asistencia correspondientes a las capacitaciones y actividades desarrolladas en la semana de la Cultura E.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Seguimiento	Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2018 Emvarias	Informes de Auditoria generados en el periodo.	20/04/2018	El cumplimiento del plan de auditoría (tipo aseguramiento) para el primer cuatrimestre del año 2018 alcanzó un 85%, pues de 7 trabajos de aseguramiento propuestos se cerraron 6. Se relacionan a continuación la Auditorías realizadas: 170947ID - Auditoría Aseguramiento Ingresos Clientes Grandes Generadores 170959ID - Auditoria Cuentas por Pagar 180185ID - Evaluación Sistema de Control Interno Contable Emvarias 2017 180112ID- Evaluación Derechos Autor EMVARIAS - 2018 180247ID- Auditoría Puntos Naranja 180111ID - Auditoría Gestión de Materiales	85%	El reporte de los trabajos de auditoría se encuentran publicados en la página web de Emvarias. Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/accionistas/control-empresarial
		Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2018 Emvarias	Informes de Auditoria generados en el periodo.	20/08/2018	El Plan de Auditoría a la fecha del seguimiento se ha ejecutado en un 93%, en este cuatrimestre se han realizado las siguientes trabajos de aseguramiento: • 180187 Gestión del Mantenimiento, • 180114 Apoyo planeación seguimiento planes de mejoramiento • 180601 Gestión Planes de Mejoramiento • 180361 Seguimiento a planes de mejoramiento operaciones de aseo Tratamiento y aprovechamiento de residuos sólidos • 180187 Gestión del mantenimiento • 180186 Sistema de control interno • 180188 Verificación solicitud modificación tarifaria • 180363 Mesas de mejoramiento • 180521 Indicadores de calidad y descuento-720 • 180415 Apoyo planeación seguimiento planes de mejoramiento • 180418 Atención de PQRS	93%	El reporte de los trabajos de auditoría se encuentran publicados en la página web de Emvarias. Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/accionistas/control-empresarial
		Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2018 Emvarias.	Informes de Auditoria generados en el periodo.	20/12/2018	El Plan de Auditoría a la fecha del seguimiento se ha ejecutado en un 100%, en este cuatrimestre se han realizado las siguientes trabajos de aseguramiento: • 180362 ID- Auditoría beneficios convencionales • 180686 ID- Auditoría al plan de comunicaciones • 180417 ID- Tratamiento y Aprovechamiento de Residuos Sólidos • 180362 ID - Beneficios Convencionales. • 180709 ID- Auditoria Administración de Contratos. • 180498 ID- Plan Estratégico de Seguridad Vial • 180763 ID- Gestión de Riesgos	100%	El reporte de los trabajos de auditoría se encuentran publicados en la página web de Emvarias. Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/accionistas/control-empresarial

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES	Identificación de tramites	Identificar y matricular responsable en el SUIT	Proceso de matricula en el SUIT	20/04/2018	Se identificó la persona, se procedió a realizar matricula para curso virtual, pero no esta habilitado el modulo, por tal motivo se realizó la revisión de las guías del SUIT y se identificó que esto es un sistema donde existe una estructura de personal con diferentes roles y responsabilidades, motivo por el cual se decidió realizar un proceso de homologación con EPM, para esto se indagó por la persona encargada de este en EPM y se agendó reunión para iniciar dicho proceso de homologación el día 26 de diciembre de 2018.	50%	En correo remitido el día 28 de agosto de 2018 por el Jefe del Área de Gestión Operativa Hildebrando Quintero, se designó el funcionario de Emvarias, para administrar el SUIT .
		Realizar curso en el SUIT	Memorias del curso	20/08/2018	Revisión guías SUIT para identificar en el proceso de homologación con EPM que aplica para Emvarias.	0%	No se evidenció avance del cumplimiento de esta acción
		Implementar sistema SUIT	Sistema Implementado	20/12/2018	Inicio proceso de homologación.	0%	No se evidenció avance del cumplimiento de esta acción
	Priorización de Trámites	Elaborar informes estadísticos de los trámites atendidos por los diferentes canales, que sirva de insumo para implementar acciones de mejora relacionadas.	Informe de atención de trámites clasificado	20/04/2018	Se continúa elaborando mensualmente el reporte de las estadísticas de las PQR, con las notas correspondientes, el informe de resultados y las actividades a desarrollarse en los períodos posteriores.	100%	Existe evidencia de los reportes mensuales de las estadísticas de las PQR.
		Establecer acuerdos de nivel de servicio (ANS), para la atención de PQRs, en los cuales se definan tiempos, calidad, cobertura, identificando horarios, tiempos de espera todo en concordancia con la política de atención	Acuerdos de nivel de servicio para atención de PQRs	20/08/2018	Existe un instructivo para el manejo de quejas, que contiene los acuerdos de nivel de servicio ANS, además actualmente se está documentando el manual para la atención de PQRs con las políticas y procedimientos	50%	Los acuerdos de nivel de servicio ANS, aún no se encuentran formalizados en Emvarias.
		Diseñar una política de atención de PQRs, acorde con los trámites que se atienden, los canales dispuestos y los recursos existentes, de tal manera que favorezca la percepción de la ciudadanía.	Política de atención de PQRs, implementada	20/12/2018		0%	No se evidencia avance del cumplimiento de esta acción
	Racionalización de Tramites	A través del nuevo sitio web, adoptar e instalar desarrollos a la medida, así como accesos rápidos a través de la plataforma digital para el fácil y transparente acceso de los trámites al ciudadano, así como la promoción de servicios institucionales. Articular la atención de la Línea Amiga con enlace a la página web como solución práctica.	Ofrecer una ventanilla única de servicios en la web. Conectar periódicamente con información de datos abiertos para el ciudadano y mantener los desarrollos de la web en funcionamiento.	20/04/2018	La página web de Emvarias Cuenta con enlaces a instituciones, que conlleva a las principales instituciones públicas con las que Emvarias Grupo EPM se correlaciona. Además tenemos una ventanilla única propia nombrada como “servicios en línea”, donde los ciudadanos ingresan para trámites y servicios propios de la empresa, como certificación de Ruta Hospitalaria, formulario PQRS y pago a proveedores. Link: http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/datos-abiertos	84%	El cumplimiento de esta acción se evidencia en el Link: http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/datos-abiertos

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES	Interoperabilidad	Articular a través de la página web 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.	Generar banners y difusión permanente de la ventanilla única. Instalar información oficial con respectivos logos de las entidades con quienes se realice la interoperabilidad.	20/04/2018	A la fecha se encuentra operando la nueva página web de Emvarias, en la parte superior derecha del home se ubica el enlace "Servicios en línea", en la parte inferior se encuentra el "Enlace a Instituciones"; además aparece un banner donde se da a conocer los servicios en línea de Emvarias (Certificado de ruta hospitalaria, canales de atención y proveedores y contratistas) URL: http://www.emvarias.com.co/	100%	El avance del cumplimiento de esta acción se evidenció en la URL: http://www.emvarias.com.co/
3. RENDICION DE CUENTAS	Información de calidad y en lenguaje comprensible	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.	Realización de videos pedagógicos con validadores de la entidad, generación de noticias institucionales y publicación oportuno de documentos e información legal de manera oportuna.	20/04/2018	Las publicaciones de información de la Empresa, se encuentran en URL redes sociales Emvarias: Canal de YouTube: https://www.youtube.com/channel/UC9nH3GKXfGke-ifKKQt0hGw?view_as=subscriber Instagram: Emvarias Facebook: https://www.facebook.com/emvarias.medellin/?ref=settings Twitter: https://twitter.com/Emvarias Página web: www.emvarias.com.co	100%	Se constató el avance en cada URL relacionada.
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Audiencias Públicas Tarifas de Aseo	Acta, Listado de Asistencia	20/04/2018	Los días 30 de enero y 31 de Julio de 2018, se llevaron a cabo audiencias públicas para socialización de las tarifas de aseo correspondientes al respectivo semestre del año.	100%	Las actas de las audiencias dan cuenta del avance de esta acción.
		Mesa de Conciliación Prestadores Aprovechamiento	Acta, Listado de Asistencia	20/08/2018	Se han realizado periódicamente Comités de Conciliación con los prestadores de la actividad de aprovechamiento, de cuyas reuniones existen actas que lo soportan.	100%	Se evidenció el avance de esta acción a través de las actas de las reuniones de comité.
	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.	Elaborar borrador de programa de incentivos adicional al establecido por la convención colectiva	20/08/2018	Se tiene una presentación "Solicitudes de postulados incentivos y reconocimientos 2018" que contiene los postulados para la premiación del año 2018.	0%	La presentación "Solicitudes de postulados incentivos y reconocimientos 2018" que tiene los define la premiación del año 2018, no observa incentivos orientados a reforzar el comportamiento de los servidores de Emvarias y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas, a través de la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias a esos públicos de interés.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
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.	Evento de Entrega de Incentivos	20/12/2018	El programa de incentivos se ejecutó el día 20 de diciembre de 2018. Se tiene correo del invitación al evento, la presentación de incentivos y reconocimiento del año 2018 y el listado con del personal al cual se le realizó el reconocimiento.	0%	Se evidenció que los incentivos entregados corresponden a equipos con desempeño superior, soy excelente y mejor zona, pero no se dieron incentivos por labores destacas por rendición de cuentas.
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	Medición de Indicadores	20/04/2018	El seguimiento a los indicadores del Cuadro de Mando Integral CMI se realiza de manera mensual en el Comité de Gerencia y en la Junta Directiva cuando sea pertinente. Los resultados indicadores del Cuadro de Mando Integral CMI del mes de octubre de 2018, se presentaron al comité de Gerencia y en el mes de noviembre a la Junta Directiva.	100%	El avance de esta acción se soporta en los informes presentados.
		Seguimiento planes de mejoramiento	Registro de Avance a los planes de mejoramiento en la herramienta Kairos	20/08/2018	A la fecha de cierre de la vigencia 2018, se tienen en el nuevo sistema de información Avanza 221 acciones abiertas y 194 acciones cerradas.	100%	Se evidencia el avance de esta acción en informe presentado por el Área de Auditoría.
		Seguimiento Plan de Empresa	Medición del cumplimiento al Plan de Empresa	20/12/2018	Se cuenta con el seguimiento a la ejecución presupuestal y avance físico de los proyectos de inversión que hacen parte del plan de empresa.	100%	Se evidenció la documentación fuente que da cuenta del avance de esta acción.
4. ATENCION AL CIUDADANO	Estructura administrativo y Direccionamiento estratégico	Crear dentro de la estructura corporativa de la Empresa una coordinación para el liderazgo del proceso de atención clientes y PQR	Proyecto creación área	20/04/2018	Actualmente la Profesional 2 Servicio al Cliente adscrita al Área de Gestión Operativa, lidera el proceso de atención en los diferentes canales, pero no se tiene dentro de la estructura la Coordinación del proceso como tal, ni el proyecto de creación del área.	0%	No se evidencia avance del cumplimiento de esta acción
		Continuidad de los procesos contractuales para los diferentes canales de atención y las herramientas necesarias para la ejecución de cada atención.	Línea amiga del aseo Atención PQR	20/08/2018	Está en ejecución el contrato 042 de 2016, para la atención de la línea amiga del aseo contac center, con 7 asesores y herramienta informática y el Contrato 111 de 2017 para la atención de PQRs.	100%	
		Diseño de herramientas e instrumentos de medición de indicadores de atención a través de sistemas de información que sean conocidos por la alta dirección .	Herramientas tecnológicas	20/12/2018	Se tiene el cuadro de mando integral CMI, a través del cual se genera informe mensual en el que se muestran los resultados de la gestión realizada en cada uno de los canales de atención de las PQR.	100%	Existe evidencia de los informes

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
4. ATENCION AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR	Imagen corporativa	20/04/2018	Imagen corporativa en los puntos de atención, donde se enfatiza en la calidad de la atención y razón de ser de la Empresa.	100%	Se evidenció a través de registro fotográfico dos piezas publicitarias promocionando el servicio de atención al cliente en el edificio Inteligente.
		Pagina web, implementación del chat, atención al ciudadano a través de la web	pagina web	20/08/2018	En la página web www.emvarias.com.co, home parte inferior, se tiene disponible el formulario PQRS para que los ciudadanos puedan presentar sus peticiones, quejas y reclamos, pero aún no se tiene el chat en la web.	50%	Se evidenció el avance de ejecución de esta acción, pero aún no se tiene el chat en la página web.
		Evaluar la posibilidad de descentralizar los puntos de atención de Emvarias a diferentes sectores de la ciudad.	puntos de atención	20/12/2018	En estudio y documentación.	0%	No se obtuvo evidencia del cumplimiento de esta acción
	Talento Humano	Ejecutar el plan de capacitación de conformidad con la atención al ciudadano	Ajustar Presentación de Inducción y Reinducción con el e código de Ética del Grupo EPM incluido principios y valores	20/04/2018	La empresa cuenta con una presentación para inducción y reinducción en la herramienta Sway de Office 365, que incluye los temas de principios y valores institucionales. ver link https://sway.office.com/q5rfx8oLbj1V2xpB?ref=Link Se tienen los listados de asistencia a la inducción y reinducción del personal impactado durante el presenta año.	100%	Se evidenció la presentación para inducción y reinducción, que entre otros temas observa los principios y valores institucionales. Se han realizado capacitaciones de inducción y reinducción, de las cuales se tienen los listados de asistencia.
			Ajustar Plan de capacitación institucional de acuerdo a los resultados de las Encuestas de Atención al Cliente	20/08/2018	Se realizó la encuesta sobre “La Percepción De Corrupción” al personal de Emvarias, resultados entre otros que motivaron a realizar diferentes capacitaciones y actividades en el segundo semestre año, principalmente las desarrollas en la semana comprendida entre el 24 y el 29 de septiembre de 2018 (Semana de la cultura E)	80%	A futuro ajustar el plan de capacitación teniendo en cuenta además los resultados de las encuestas realizadas a los clientes externos de la empresa
			Evaluar Plan de capacitación institucional de Atención al Cliente	20/12/2018	Se realizaron encuestas para evaluar la satisfacción de las personas que asistieron a los eventos realizados los días 24, 25 y 26 de septiembre de 2018, de la semana de la cultura E.	100%	
	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	Sistema de información	20/04/2018	Acciones: 1. Asignación de perfiles dentro del SCI, 2. Detalle de causales de acuerdo a la normatividad, 3. Sistema Workflow (mercurio) para trazabilidad de las PQRs, 4. Formulario Web para atención de PQRs, lo que permite una mayor accesibilidad al usuario 5. Se suministra la información a los clientes a través de los diferentes canales de atención y se encuentran publicados en la página web www.emvarias.com.co	100%	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
4. ATENCION AL CIUDADANO	Normativo y procedimental	Presentar proyecto de reglamento interno y políticas de atención de las PQR, protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas	Documentación sobre políticas de atención y servicio	20/08/2018	Se formuló un instructivo para el manejo de las quejas.	0%	No se evidencian proyectos que den cuenta del reglamento interno y políticas de atención de las PQR, protocolos y guiones de atención.
		Diseñar y publicar en los canales de atención cartilla con el CCU y carta de trato digno a los ciudadanos	Cartilla y pieza publicitaria	20/12/2018	El CCU se puso en un lugar visible en los módulos de atención y de fácil acceso para los usuarios, allí se publica todo lo relacionado con el servicio y la información correspondiente a los derechos de los usuarios	80%	Se evidenció la publicación del Contrato de Condiciones Uniformes en los sitios de atención al usuario. No se evidenció la publicación de la carta de trato digno a los ciudadanos.
		Implementar formato de presentación de peticiones y quejas	formato	20/12/2018	Se diseño e implementó el formato de presentación de quejas en punto de atención y además en la página web www.emvarias.com.co, home parte inferior, se tiene disponible el formulario PQRS para que los ciudadanos puedan presentar sus peticiones, quejas y reclamos, pero aún no se evidencia el chat de dicha página.	100%	El formato está disponible en la página web de Emvarias.
	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterización de los segmentos de usuarios	Segmentos de mercado	20/04/2018	Se han identificado los segmentos y se encuentran en fase de análisis, definición y homologación con EPM. Aun no se ha comenzado con el proceso de caracterización del usuario.	60%	
		Realizar encuestas de percepción de la atención periódicamente, en cada canal de atención	Encuesta	20/08/2018	Se realiza de manera mensual en el canal de atención telefónico encuesta de satisfacción con el objetivo de conocer la percepción de nuestros usuarios con la atención, igualmente trimestralmente se realiza campaña de salida con llamada a los usuarios que fueron atendidos en la PQR en pro de determinar el nivel de percepción y satisfacción en este canal.	100%	Se evidencian encuestas de satisfacción sobre el canal presencial y el telefónico, para evaluar la atención y prestación del servicio; se observan los informes donde se consolidan, tabulan y analizan los resultados.
	Relacionamiento con el ciudadano	Realizar campañas de salida e información a través del canal de atención telefónico	Campaña	20/12/2018	Se hizo campaña de actualización de datos clientes ruta hospitalaria	80%	A futuro las campañas deben orientarse a todo el universo de usuarios de Emvarias.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% 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 • Divulgación de datos abiertos. • Publicación de información sobre contratación pública. • Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Actualizar y publicar oportunamente la información obligatoria y normativa de la empresa en la página web. Convertir datos abiertos o de interés general en notas que se publiquen como noticias en la web.	20/04/2018	Se estableció un control en cuanto a los formatos de publicación de información en la página web, para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección de datos personales. Link: http://www.emvarias.com.co	100%	En la página web de Emvarias se encuentra publicada la información obligatoria y normativa.
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	1. Socialización y capacitación sobre el manejo de la T.R.D - Tabla de Retención Documental de Emvarias S.A E.S.P y su alcance.	Registro de asistencia	20/04/2018	Con ocasión de la actualización de la Tabla de Retención Documental de Emvarias, se socializó este Instrumento vía email a los Jefes de Área y se convocaron a reuniones con sus equipos de trabajo para la respectiva revisión y posibles ajustes. Este ejercicio se realizó para enviar un documento acorde con los requisitos exigidos para su validación en el Consejo Departamental de Archivos.	100%	Existe evidencia de correos electrónicos remitidos por el responsable del proceso de Gestión Documental, para la revisión y ajustes a las Tablas de Retención Documental TRD por parte de los demás responsables de proceso, actividad que se cumplió en el primer trimestre del presente año, previa remisión al Consejo Departamental de Archivos.
		2. Elaborar el cronograma para transferir los archivos de gestión de las áreas al Proceso de Gestión Documental	Memorando Calendario de transferencias documentales Prueba de entrega en medio físico y vía e-mail	20/08/2018	Debido a que el Consejo Departamental de Archivos no ha validado aún la actualización de la Tabla de Retención Documental, no es procedente materializar las transferencias documentales por ser el insumo para su implementación. Por tal razón, se promulgó el memorando Radicado No. 20180510002583 del 17/08/2018, para informar a toda la Organización sobre la mora de este trámite. Sin embargo, con ocasión del traslado del Edificio Inteligente a la sede de la 30, se recibieron algunos archivos de gestión de las siguientes áreas: Gestión Operativa, Suministro y Soporte Administrativo y Secretaría General.	80%	Existe documentación que da cuenta de la gestión adelantada para cumplir con la transferencia de los archivos de gestión, no obstante dado que está pendiente la validación de las tablas de retención documental por parte del Consejo Departamental de Archivos, no ha sido posible realizar las transferencias documentales pendientes de las áreas responsables de esta actividad.
		3. Sensibilizar a toda la Organización de Emvarias en el sentido de evacuar oportunamente la información de las bandejas de Mercurio, con el propósito de responder los derechos de petición dentro de los términos de Ley, para evitar posibles silencios administrativos.	Memorando firmado por el Gerente General Prueba de entrega en medio físico y vía e-mail	20/12/2018	Mediante el memorando radicado con el No. 20170510004067 del 18 de diciembre de 2018, se solicitó a toda la Organización atender oportunamente las solicitudes de los públicos de interés, evacuando las bandejas de la herramienta Mercurio y el buzón corporativo Como campaña se socializó la directriz administrativa a través del correo institucional.	100%	Se cumplió con esta acción.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	4. Revisión y aplicación de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	Normograma actualizado	20/04/2018	Se actualizó el Normograma del Proceso de Gestión Documental.	100%	Se obtuvo evidencia de la actualización del normograma del proceso de Gestión Documental, donde se relacionan dos disposiciones legales del 4 y el 31 de julio de 2018.
		5. Aplicación y/o implementación de la Tabla de Retención Documental en Emvarias S.A E.S.P.	T.R.D implementada	20/08/2018	Las T.R.D fueron devueltas por el Consejo Departamental de Archivos para realizar ajustes. Mediante Acta No. 02 del 15/06/2018 del Comité Interno de Archivo y de la Resolución de Gerencia General No. 022 del 27/06/2018, se aprobaron los respectivos ajustes y mediante Oficio radicado con el No. 2018053000 se remitieron nuevamente para su validación. A la fecha no ha sido posible la implementación de la T.R.D por que no han sido validadas por el Consejo Departamental de Archivos. Los instrumentos de gestión de la información se elaboraron conforme a la Norma, se aprobaron mediante el Acta No. 02 del Comité Interno de Archivo y se publicaron en la página web de Emvarias S.A E.S.P.	80%	Se vienen ejecutando acciones para el cumplimiento de esta actividad, pero aún no se tienen implementadas las TRD. Se evidenció que en la página web de Emvarias se tiene publicado en Gestión Documental, el Índice de Información Clasificada y Reservada, así como el Registro de Activos de Información. Link: http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar recursos para el fácil acceso a la información publicada en la web, tales como tamaños de letras, idiomas, y lenguajes audiovisuales. Señalización y espacios adecuados de fácil accesibilidad en espacios físicos. Contar con canales de interlocución tales como líneas de contacto e inscripción a correos electrónicos para responder a solicitudes e información accesible para grupos poblacionales que lo soliciten. (étnicos, líderes, con discapacidad).	Aplicativos en la página web para que los usuarios organicen la visualización de la información según sus necesidades con tamaños de letra, idioma y audio cuando sea necesario. Señalizar las sedes de la empresa y contar con espacios preferenciales en espacios físicos. Responder de manera oportuna, según los casos a solicitudes vía canales de atención.	20/04/2018	Constancia de accesibilidad y usabilidad en la Página web de Emvarias, por parte de la Coordinadora de Comunicaciones de Emvarias.	100%	Se evidenció documento donde se certifica los criterios de accesibilidad y usabilidad en la Página web de Emvarias; se constató además, el fácil acceso a la página web de Emvarias.
	Monitoreo del Acceso a la información Pública	Capacitación refuerzo en el manejo de la herramienta Mercurio multiempresa	* Registro de asistencia *Citación por correo electrónico	20/04/2018	Se atendieron solicitudes vía telefónica o en forma personalizada de los usuarios internos, especialmente del personal ingresado recientemente a la Organización, sobre el funcionamiento de la herramienta Mercurio. Se han socializado TIPS sobre esta aplicación a través del correo institucional para que los usuarios internos se empoderen y se familiaricen con ella.	100%	Se evidenció el cumplimiento de esta acción.

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	FECHA PROGRAMADA	Avance ejecución de actividades a 31/12/2018	% Avance	Observación Auditoría
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Monitoreo del Acceso a la información Pública	Revisión y verificación diaria del consecutivo físico y digitalizado de las comunicaciones oficiales que se procesan en Mercurio y su correcto direccionamiento en las bandejas de las Áreas	Reporte	20/08/2018	Cotidianamente se realiza esta actividad, en ejercicio del control de calidad, con el fin de verificar y constatar que el flujo de la información sea coherente con el enrutamiento inicial que se realiza en las bandejas de las áreas.	100%	Se evidenció el cumplimiento de esta acción a través de certificación firmada por el Jefe del Área de Suministro y Soporte administrativo.
		Soporte funcional para la activación e inactivación de usuarios de Mercurio	Reporte	20/12/2018	En el transcurso del año se han atendido todos los requerimientos para la activación e inactivación de usuarios del sistema Mercurio; en el último cuatrimestre del 2018 se atendieron 17 requerimientos para la activación e inactivación de usuarios en el aplicativo Mercurio, en el periodo comprendido desde el 01 de Septiembre hasta el 14 de diciembre de 2018.	100%	Se obtuvo evidencia que da cuenta del cumplimiento de esta acción.
Seguimiento con corte a 31 de Diciembre de 2018, realizado por:	Cargo: Profesional Área de Auditoría Nombre: Francisco Javier Agudelo Mesa Firma:_____						
Revisado por:	Cargo: Jefe Área de Auditoría Nombre: Verónica Arango García Firma:_____						