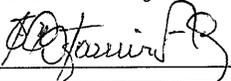


Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Cuatrimestre III año 2017
Fecha de seguimiento: 26/12/2017
Fecha Aprobación del plan 31/01/2017

SEGUIMIENTO					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Actividades Cumplidas a 31/12/2017	% Avance	Observación Auditoría
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Consulta y divulgación	Divulgar y participar al personal interno y externo de forma incluyente el mapa de riesgos en el componente de corrupción	Se realizó en mesa de trabajo la actualización del Mapa de Riesgos de corrupción, se comunicó los resultados a los funcionarios que participaron en el ejercicio y se publicó en la página Web de Emvarias.	100%	
	Seguimiento	Formular y cumplir el plan de trabajo del área de auditoría basada en riesgos en el componente de corrupción	El Área de Auditoría cumplió en un 81% el plan de trabajo y llevó a cabo las auditorías basadas en riesgos que tenía programadas.	81%	Debido al retiro de tres integrantes del equipo de Auditoría se realizaron renunciaciones en el plan de trabajo, modificaciones que fueron aprobadas por la Junta Directiva.
	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.	Se tiene implementada encuesta para medir la percepción de la atención en la PQRs, la cual contiene una pregunta de corrupción. Se realizó encuesta al personal vinculado a Emvarias para llevar a cabo el diagnóstico de riesgos en derechos humanos derivado de la operación que incluye los riesgos por corrupción y los usuarios del servicio.	100%	
	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. http://www.emvarias.com.co/SitePages/POLITICA%20GESTION%20DEL%20RIESGO%20.aspx	100%	
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar, ajustar y validar el diseño de mapa de riesgos	Se realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y se comunicó los resultados a los funcionarios que participaron en el ejercicio.	100%	
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES	Identificación de Trámites	Gestionar la actualización del inventario de trámites matriculado en el SUIT	No se evidencia avance en este subcomponente.	0%	
	Priorización de Trámites	Comparar trámites de la empresa con otras entidades, actualizar procesos internos, realizar encuestas de percepción ciudadana en el componente tramites	La empresa se encuentra en el proceso de completar el inventario de trámites de servicio en los diferentes componentes. Ello se adelantó como parte de la actualización de la página web de Emvarias. Además se cuenta con un modelo de atención clientes, donde se viene actualizando y redefiniendo actividades dentro de los procesos internos de servicio al cliente, se implementó el sistema de turnos Sentry y se tiene la oficina de atención de PQRs con atención virtual, escrita y presencial.	100%	

2. RACIONALIZACION DE TRAMITES	Racionalización de Trámites	Evaluar y ajustar los trámites administrativos y dar a conocer a los proveedores y públicos de interés el resultado sobre los nuevos procesos anti tramites	Se encuentra en implementación la nueva página Web de Emvarias y gobierno en línea, a través de ella se podrán realizar trámites. Actualmente en la página web se escala la información pertinente a tramites, tarifas, servicios.	100%	
	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 tramites que se puedan consultar en dicha página	En la página web de Emvarias están publicados los canales de atención para trámites y servicios, tanto para los usuarios del Servicio Público de Aseo como para proveedores, contratistas y personas interesadas en ofertas de empleo de Emvarias.	100%	
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.	La entrega de los incentivos convencionales y no convencionales fue realizada el día 20 de diciembre de 2017, en este evento se hizo reconocimiento a 40 funcionarios de Emvarias por valor totas de \$7.000.000	100%	
	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Construir estrategias de comunicación acordes a los grupos de interés y los temas de interés de éstos	La Empresa desarrolló una serie de estrategias de comunicación destinadas a diferentes grupos de interés, las cuales se sintetizan en la presentación comunicada a la Junta Directiva en el mes de noviembre de 2017.	100%	
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseñar y ejecutar estrategias de rendición de cuenta al Grupo EPM.	No se tiene avance en este subcomponente.	0%	La Empresa hasta el momento se limita a elaborar el informe de gestión anual, publicarlo en la página web y en los canales de información internos, entregarlo a las principales directivas de la ciudad y el grupo EPM, y dar a conocer las cifras más relevantes mediante comunicado de prensa a los medios de comunicación.
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.	Se dispone del aplicativo Kairos para efectos de la documentación y gestión de los planes de mejoramiento, se tiene una mesa de trabajo con el fin de impulsar la implementación de acciones de mejoramiento y fortalecer la cultura del mejoramiento continuo. A nivel institucional no se evidencian acciones que permitan garantizar la retroalimentación de parte de los grupos de interés para el mejoramiento de la empresa.	80%	
4. ATENCION AL CIUDADANO	Talento Humano	Ejecutar el plan de capacitación de conformidad con la atención al ciudadano	Asistencia de un funcionario a un seminario sobre servicio al cliente "Gestión experiencia del Cliente y PQR"	100%	
	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Formular acciones que fortalezcan la atención al ciudadano.	Trazabilidad de los trámites a través del sistema de información. Reunión periódica experiencia de servicio con Operaciones de aseo (Administradores de Zona) y atención clientes, con el fin de retroalimentar la información, guiones, tipos de trámite, cierres, ANS, etc., a fin de mejorar cada día la atención y el servicio. (anexo 6)	100%	
	Fortalecimiento de los canales de atención	Hacer seguimiento y presentar informes sobre el comportamiento del sistema de atención a los ciudadanos de las PQR, en los canales de atención	Se elaboran periódicamente informes cualitativos y cuantitativos del canal de atención telefónico, reportes estadísticos con las observaciones pertinentes y estos son reportados al cuadro de mando integral CMI	100%	La empresa realiza reuniones con los administradores de zona donde se comunica los resultados de las PQRS, pero no se evidenció la presentación de informes a la a través de los canales de atención que den cuenta del avance en este subcomponente.
	Normativo y procedimental	Impulsar mayor participación de los usuarios en la medición de satisfacción en la atención y servicio al cliente	Se realiza la encuestas de percepción de la atención en los canales de atención y la encuesta Napoleón Franco	100%	

4. ATENCION AL CIUDADANO	Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar y ejecutar encuesta de PQR y encuestas de evaluación de los procesos de información y comunicación adelantados por la empresa, en función de sus servicios.	La encuesta de PQR se actualizó y se viene aplicando; la página Web Emvarias tiene publicada información sobre los servicios de aseo que presta la Empresa.	100%	La Empresa esta efectuando una encuesta de satisfacción atenciones línea amiga, que se administra a través de la firma EMTELCO.
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitación refuerzo en el manejo de la herramienta MERCURIO multiempresa con el fin de homologar y estandarizar la gestión de las comunicaciones oficiales.	Se requirió a toda la Organización de Emvarias S.A E.S.P, imprimir un solo ejemplar de las comunicaciones oficiales externas para propender por el ahorro de papel y demás insumos y hacer uso eficiente de la herramienta Mercurio Multiempresa.	100%	
	Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y ajustar el Programa de Gestión Documental - P.G.D	Se actualizó la Tabla de Retención Documental TRD, se encuentra pendiente de aprobación por parte Comité Interno de Archivo y posterior a ello se remitirá al Consejo Departamental de Archivos para su validación	95%	
	Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizada la información en la pagina web	Mientras avanza el montaje del nuevo sitio web de Emvarias, acorde a los lineamientos de Gobierno en Línea, se actualiza el sitio actual con los procesos legales, documentos oficiales, noticias de interés y procesos contractuales.	100%	
	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos que sean accesible para la población en situación de discapacidad y espacios físicos para permitir su accesibilidad.	Emvarias se encuentra en la implementación del nuevo sitio web y el avance en la estrategia de Gobierno en Línea, esto exige tener presente los aspectos de accesibilidad como criterios a considerar en los productos de la Empresa, se sigue trabajando en ello para alcanzar una madurez suficiente como para que todos los productos se encuentren en condiciones de accesibilidad.	85%	
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Monitoreo del Acceso a la información Pública	Clasificar la información que se recibe, su respuesta, el traslado a otra institución y las que fueron negadas.	La comunicaciones que se reciben se registran y distribuyen a través de la herramienta tecnológica Mercurio, la cual permite direccionarla al proceso y persona responsable del trámite para dar respuesta al peticionario.	100%	
Seguimiento con corte a 31 de diciembre 2017, realizado por:	Cargo: Profesional Área de Auditoría Nombre: Francisco Javier Agudelo Mesa Firma: 				
Aprobado por:	Cargo: Jefe Área de Auditoría Nombre: Claudia Patricia Téllez Meneses Firma: 