

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Cuatrimestre II año 2018
Fecha de seguimiento: 31/08/2018
Fecha Aprobación del plan 31/01/2018

Seguimiento a 31 de Agosto de 2018						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% 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	No se ha elaborado ningún manual relacionado con el tema.	Se elaboró un borrador para la publicación de la política Cero "0" Tolerancia al Fraude y la Corrupción.	33%	Se evidenció un borrador para la publicación de la política Cero "0" Tolerancia al Fraude y la Corrupción, el cual debe ser publicado cuando esté debidamente normalizado. La política gestión integral de riesgos se encuentra publicada en la página web de Emvarias, Link: <a href="http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/politicas#Pol-tica-y-Lineamientos-Gesti-n-Integral-del-Riesgo-8">http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/politicas#Pol-tica-y-Lineamientos-Gesti-n-Integral-del-Riesgo-8</a>
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés	El día 23 de abril de 2018, el Área Financiera remitió a Comunicaciones un correo con el mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018 para su publicación en la página Web de la empresa y se procedió de conformidad. Link: <a href="http://www.emvarias.com.co/SitePages/SITIO%20DE%20SOCIALIZACION/SITIO%20SOCIALIZACION.aspx">http://www.emvarias.com.co/SitePages/SITIO%20DE%20SOCIALIZACION/SITIO%20SOCIALIZACION.aspx</a> A parte de lo anterior la Oficina de Comunicaciones envió un correo institucional al personal de Emvarias socializando el Mapa de riesgos de corrupción 2018.	Se actualizó y publicó en la web de Emvarias el mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018. Link: <a href="http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-131">http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-131</a> La Oficina de comunicaciones remitió un correo electrónico al personal administrativo socializando el mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018 ajustado.	50%	Se evidenció que en mesas de trabajo realizadas en el mes de agosto de 2018, se actualizó mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018 y se publicó el la página web de la Empresa; así mismo, la Oficina de comunicaciones divulgó el Mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018 ajustado, a través de correo electrónico dirigido a los clientes internos de la entidad. N obstante, no se observó que se hubiera hecho socialización a otros grupos de interés tales como: Proveedores, contratistas, Junta Directiva, público en general.
		Realizar citaciones al personal para la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción		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.	67%	Se evidenció la actualización del Mapa de riesgos de corrupción de Emvarias 2018.
	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.	El mapa de riesgos de corrupción Emvarias año 2018 se encuentra publicado en la página Web de Emvarias. Sitio: <a href="http://www.emvarias.com.co/SitePages/SITIO%20DE%20SOCIALIZACION/SITIO%20SOCIALIZACION.aspx">http://www.emvarias.com.co/SitePages/SITIO%20DE%20SOCIALIZACION/SITIO%20SOCIALIZACION.aspx</a>	El mapa de riesgos de corrupción Emvarias 2018 ajustado, está publicado en el sitio Web de la empresa, Link: <a href="http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/planes">http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/planes</a>	67%	A través de correo electrónico remitido por la Oficina de Comunicaciones el 30 de agosto de 2018, se confirmó la publicación oportuna del mapa de riesgos de Emvarias 2018 ajustado.

## SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% Avance	Observación Auditoría
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	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.	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. Anexo 4	67%	Existe una encuesta para realizarla a través del canal telefónico, la cual incluye en la parte final una pregunta sobre percepción de corrupción y conocimiento de la Empresa.
		Establecer actividades que den cuenta de la percepción que el personal de Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.		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 41 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.	33%	La encuesta a la fecha de corte del seguimiento ha sido contestada por 41 funcionarios de Emvarias, se observó resuelta en el link: <a href="https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?fragment=FormId%3DtegcvzidxUutbgez5NfWenvRcoejPWvGhO4D04WcHA5UOFpIUVRfVv03VvKkV1BJMl1Sk5HMkoyTC4u%26T0ken%3Da5072b21ae654cf7a93d38c8167d9b6a">https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?fragment=FormId%3DtegcvzidxUutbgez5NfWenvRcoejPWvGhO4D04WcHA5UOFpIUVRfVv03VvKkV1BJMl1Sk5HMkoyTC4u%26T0ken%3Da5072b21ae654cf7a93d38c8167d9b6a</a> . Se debe requerir a través de la Oficina de Comunicaciones al personal que aún no ha resuelto la encuesta para que lo haga y a partir de los resultados debidamente tabulados e incluyendo la tabulación de las encuestas hechas a los usuarios de la Oficina de PQRS, ajustar el plan de capacitación en aras de fortalecer la cultura de transparencia en los trabajadores de Emvarias.
	Seguimiento	Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2018 Emvarias	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 - Auditoría 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	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	62%	Se evidenció la ejecución del 93% del Plan de Auditoría
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES	Identificación de tramites	Identificar y matricular responsable en el SUIT	Se realizó matrícula en el SUIT del funcionario asignado por Emvarias, se está a la espera de la programación del curso virtual el cual es requerimiento previo para continuar con el proceso de identificación de trámites.	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 .	67%	Se evidenció la designación del funcionario de Emvarias, para administrar el SUIT.

## SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% Avance	Observación Auditoría
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES	Identificación de tramites	Realizar curso en el SUIT		En correo enviado el 30 de agosto a la funcionaria designada para administrar el SUIT en Emvarias, se adjuntó link <a href="http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/tutorial-suit/metodologias">http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/tutorial-suit/metodologias</a> , donde se encuentran los tutoriales para administrar el SUIT y se informa que está pendiente de conseguir clave y usuario para acceder al sistema.	0%	No se evidenció la capacitación planeada.
	Priorización de Trámites	Elaborar informes estadísticos de los trámites atendidos por los diferentes canales, que sirva de insumo para implementar acciones de mejora relacionadas.	Los informes de atención se elaboran y reportan mensualmente para la consolidación del Control de Mando Integral CMI.	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. (Anexo 1)	67%	Se obtuvo 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		Existe un instructivo para el manejo de quejas, que contiene los acuerdos de nivel de servicio ANS (anexo 5), además actualmente se está documentando el manual para la atención de PQRs con las políticas y procedimientos (anexo 6 procedimiento).	33%	Los acuerdos de nivel de servicio ANS, que definan tiempos, calidad, cobertura, identificando horarios, tiempos de espera etc., aún no se encuentran formalizados en Emvarias.
	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.	La nueva página web de Emvarias, con los diseños auspicia el desarrollo de tramites. Aun la página está en fase de pruebas por lo que se deben tener permisos para navegar, pero saldrá al aire el 15 de mayo de 2018. El enlace en el ambiente de prueba es: <a href="http://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/atencion-al-cliente/tramites-y-solicitudes">http://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/atencion-al-cliente/tramites-y-solicitudes</a>	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.	53%	En cuanto al cumplimiento de esta acción, se evidencian los siguientes enlaces: PQR: <a href="https://wapp.emvarias.com.co/evmNetV2PQR/PQR/FormularioPQR">https://wapp.emvarias.com.co/evmNetV2PQR/PQR/FormularioPQR</a> Datos Abiertos: <a href="http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/datos-abiertos">http://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/datos-abiertos</a> Servicios en Línea: <a href="http://www.emvarias.com.co/">http://www.emvarias.com.co/</a>
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.	En la nueva página Web de Emvarias se tiene enlace a las principales entidades con quienes la empresa tiene asociación o con los usuarios, en función del portafolio de servicios. El enlace en el ambiente de prueba <a href="http://www.emvarias.com.co/corporativo/">http://www.emvarias.com.co/corporativo/</a>	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: <a href="http://www.emvarias.com.co/">http://www.emvarias.com.co/</a> Así mismo en la parte inferior están los enlaces institucionales que dan cuenta del cumplimiento de esa acción.	67%	El avance del cumplimiento de esta acción se evidenció en la URL: <a href="http://www.emvarias.com.co/">http://www.emvarias.com.co/</a>	

## SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% Avance	Observación Auditoría
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.	Se han realizado publicaciones en las redes sociales de Emvarias.	Las publicaciones de información de la Empresa, se encuentran en URL redes sociales Emvarias: Canal de YouTube: <a href="https://www.youtube.com/channel/UC9nH3GKXfGke-ifKKQt0hGw?view_as=subscriber">https://www.youtube.com/channel/UC9nH3GKXfGke-ifKKQt0hGw?view_as=subscriber</a> Instagram: Emvarias Facebook: <a href="https://www.facebook.com/emvarias.medellin/?ref=settings">https://www.facebook.com/emvarias.medellin/?ref=settings</a> Twitter: <a href="https://twitter.com/Emvarias">https://twitter.com/Emvarias</a> Página web: <a href="http://www.emvarias.com.co">www.emvarias.com.co</a>	67%	Se constató el avance en cada URL relacionada.
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Audiencias Públicas Tarifas de Aseo	El día 30 de enero de 2018 se realizó audiencia pública para socialización de las tarifas de aseo correspondientes al primer semestre del año.	El día 31 de julio de 2018 se realizó audiencia pública, para socialización de las tarifas de aseo correspondientes al segundo semestre del año.	67%	Se constato dicho el avance a través del acta de la reunión citada.
		Mesa de Conciliación Prestadores Aprovechamiento		Se han realizado periódicamente Comités de Conciliación con los prestadores de la actividad de aprovechamiento, de cuyas reuniones existen actas que lo soportan.	67%	Se evidenció el avance de esta acción a través del las reuniones de comité de conciliación.
	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 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 postulados para 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.
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	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. Se presentó al comité de Gerencia realizado el día 23 de abril el informe del primer trimestre I del año 2018 y el 25 de abril a la Junta Directiva.	Se continúa con el seguimiento a los indicadores del Cuadro de Mando Integral CMI de manera periódica en el Comité de Gerencia y en la Junta Directiva cuando sea pertinente.	67%	El avance de esta acción se observa en los informes presentados.
Seguimiento planes de mejoramiento			Con el proceso de migración de Kairos al nuevo sistema de información (Avanza), se logró un avance significativo de cierres de las acciones que estaban pendientes. De las 784 acciones registradas en Kairos, las áreas registraron el cierre de 457 acciones, logrando un 59% de avance.	67%	Se evidencia el avance de esta acción en informe presentado por el Área de Auditoría.	

## SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% Avance	Observación Auditoría
4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Crear dentro de la estructura corporativa de la Empresa una coordinación para el liderazgo del proceso de atención clientes y PQR	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.	Aún no se evidencia avance en esta actividad.	0%	No se evidenció avance en esta actividad
		Continuidad de los procesos contractuales para los diferentes canales de atención y las herramientas necesarias para la ejecución de cada atención		Se viene ejecutando el contrato 042 de 2016, para la atención de la línea amiga del aseo contac center, con 7 asesores y herramienta informática, a través de un sistema de información que registra cada una de las PQR por prestación del servicio, con su trazabilidad y cierre efectivo. Se realizó un cambio en el modelo de atención PQR presencial con tres creadoras de experiencia, atención front y back, sistema de turnos sentry, sistema de información SCI y atención de las PQRs presentadas a través del formulario de atención al cliente, de la página web www.emvarias.com.co	60%	Se verificó la existencia del contrato y el objetivo y alcance del mismo, encontrando conformidad con la acción formulada.
	Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboración de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR	Se elaboraron piezas publicitarias de las que se anexa evidencia (hablador, adhesivos puestos), adicionalmente el personal de atención al cliente se doto con uniforme con imagen corporativa, de uso diario.	Se continuó con la gestión de esta acción, por lo que se ubicó pieza publicitaria en el canal de atención al usuario, donde se informa al usuario el # de taquillas donde puede presentar sus PQRs (anexo 2)	60%	Se evidenció a través de registro fotográfico dos piezas publicitarias promocionando el servicio de atención al cliente en el edificio Inteligente. No obstante debe continuarse con la tarea, a fin de mejorar la señalética correspondiente.
		Página web, implementación del chat, atención al ciudadano a través de la web		Dentro de 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.	33%	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 en la página.
	Talento Humano	Ejecutar el plan de capacitación de conformidad con la atención al ciudadano	Se actualizó la presentación para realizar la inducción y reinducción del personal de Emvarias	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 <a href="https://sway.office.com/q5frx8oLbj1V2xpB?ref=Link">https://sway.office.com/q5frx8oLbj1V2xpB?ref=Link</a> Se tienen los listados de asistencia a la inducción y reinducción del personal impactado durante el presente año.	67%	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.
				El modelo de desarrollo humano Emvarias contiene la temática Ética y Valores, cuyo público impactado es toda la organización, con prioridad media alta, por lo cual el Plan de capacitación institucional será ajustado, de acuerdo a los requerimientos de formación del personal derivados de los resultados de las Encuestas sobre corrupción y de Atención al Cliente.	0%	No se evidencia que el Plan de capacitación institucional haya sido ajustado de acuerdo a los resultados de las Encuestas sobre corrupción y de Atención al Cliente.


## SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% Avance	Observación Auditoría
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	Se realizó ajustes al Sistema Comercial Integrado SCI en cuanto a la forma, adicionalmente se ajustó para consolidar reporte de reclamaciones PQRs	El sistema Comercial Integrado SCI a través del cual se gestionan las PQRs se ajustó, para que permita detallar cuándo es petición o reclamo, se añadió causales de reclamos para reportes al SUJ, adicionalmente se diseñó reporte para realizar campaña de salida a fin de efectuar encuesta para conocer el grado de satisfacción en la atención. (anexo 3)	60%	Se evidencian ajustes en el SCI, de acuerdo a requerimientos específicos para facilitar la gestión de las PQRs.
		Presentar proyecto de reglamento interno y políticas de atención de las PQR, protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas		Se formuló un instructivo para el manejo de las quejas. (Anexo 5)	10%	No se evidencian proyectos que den cuenta del reglamento interno y políticas de atención de las PQR, protocolos y guiones de atención.
	Relacionamiento con el ciudadano	Caracterización de los segmentos de usuarios	No obtuvo evidencia de avance de esta actividad.	A la fecha existe un proceso de contratación de un profesional para realizar la segmentación de mercado de Emvarias.	0%	A la fecha existe evidencia que de cuenta del cumplimiento de esta acción.
Realizar encuestas de percepción de la atención periódicamente, en cada canal de atención			Se diseñaron las encuestas correspondientes para los canales de atención presencial y telefónico, se ejecuta mensualmente campaña de salida para realizar el procedimiento que permita evaluar la atención y prestación del servicio (anexo 4).	53%	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.	
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.	La Empresa viene publicando la información pertinente a través de su página Web. Sitio: <a href="http://www.emvarias.com.co/default.aspx">http://www.emvarias.com.co/default.aspx</a>	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.	67%	Se evidencia que La Empresa en su página Web tiene publicada la información obligatoria.
	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 y su alcance.	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.		67%	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.

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% Avance	Observación Auditoría
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Elaborar el cronograma para transferir los archivos de gestión de las áreas al Proceso de Gestión Documental		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.	17%	Existe documentación que da cuenta de la gestión adelantada para cumplir con esta acción, no obstante dadas las circunstancias antes descritas, no ha sido posible realizar todas las transferencias documentales para la implementación de las tablas, por lo que su calificación será del 17%.
		Revisión y aplicación de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	Se evidenció la actualización del Normograma del Proceso de Gestión Documental.		67%	Los normogramas se evidencian adjuntos a los procesos, en el Sistema Integrado Empresarial sitio: <a href="http://vsharepoint2010:2222/sites/calidad/SitePages/Principal.aspx">http://vsharepoint2010:2222/sites/calidad/SitePages/Principal.aspx</a> 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.
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Aplicación y/o implementación de la Tabla de Retención Documental en Emvarias S.A E.S.P. 1. Actualización, aplicación y/o implementación de la Tabla de Retención Documental en Emvarias S.A E.S.P. 2. Elaboración del índice de información clasificada y reservada. 3. Activos de información.		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 <b>no han sido validadas por el Consejo Departamental de Archivos.</b>  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.	17%	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: <a href="http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia">http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/transparencia</a>

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMVARIAS 2018

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	Avance ejecución de actividades a 30/04/2018	Avance ejecución de actividades a 31/08/2018	% Avance	Observación Auditoría
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION	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).	El diseño de la nueva página Web de Emvarias que está en fase de prueba auspicia el desarrollo de tramites, saldrá al aire el 15 de mayo de 2018. El enlace en el ambiente de prueba es: <a href="http://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/atencion-al-cliente/tramites-y-solicitudes">http://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/atencion-al-cliente/tramites-y-solicitudes</a>	Constancia de accesibilidad y usabilidad en la Página web de Emvarias, por parte de la Coordinadora de Comunicaciones de Emvarias.	67%	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, la navegabilidad a través de lo corporativo, servicios, proveedores y contratistas, clientes y usuarios, cultura del aseo y Gente Emvarias.
	Monitoreo del Acceso a la información Pública	Capacitación refuerzo en el manejo de la herramienta Mercurio multiempresa	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.	Se ha dado capacitaciones de refuerzo para el manejo del sistema Mercurio.	67%	Existe evidencia de capacitaciones de refuerzo dadas para el manejo del sistema Mercurio, los días 11 de febrero y el 10 de mayo de 2018; además desde la Oficina de Comunicaciones se publicaron varios TIP en aras de facilitar el manejo del sistema Mercurio.
	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		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.	67%	Se realiza periódicamente la actividad de revisión y verificación de la información en el aplicativo Mercurio, lo anterior se evidencia mediante constancia firmada por el Jefe del Área de Suministro y Soporte administrativo. Este ejercicio permite fluidez oportuna de la información para la gestión administrativa.
Seguimiento con corte a 30 de Agosto de 2018, realizado por:	Cargo: Profesional Área de Auditoría Nombre: Francisco Javier Agudelo Mesa Firma: 					
Aprobado por:	Cargo: Jefe Área de Auditoría Nombre: Verónica Arango García Firma: 