



Entidad: EMVARIAS	
Vigencia: Año 2021	
Fecha de Seguimiento:	Diciembre 31/2021
Fecha Aprobación del plan: 29 de Enero 2021	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021				
Objetivo General: Promover estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.				
Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
<p>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.</p> <p>Objetivo: Realizar la gestión integral de los riesgos de corrupción estableciendo los controles preventivos para evitar la materialización de los mismos, en cumplimiento con los lineamientos y políticas del Grupo Corporativo EPM.</p>	1.1. Política de Administración de Riesgos	1.1.1. Socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna como la realización de una encuesta y el envío de Tips sobre Gestión Integral de Riesgos a través de correo masivo enviado por comunicaciones	100%	Se realizó la socialización de la Política de administración de riesgos en la organización a través de comunicación interna; así mismo, se realizó una encuesta sobre la comprensión de esta y se dio continuidad a la socialización a través del correo institucional a todos los colaboradores con el envío de Tips sobre Gestión Integral de Riesgos.
		1.1.2. Capacitación anual Política de Administración de Riesgos que incluye riesgos de corrupción.	100%	Se diseñó la presentación y realizó la socialización de la Política de administración de riesgos en la organización a través de comunicación interna, se realizó una encuesta sobre la comprensión de esta, se dio continuidad a la socialización a través del correo institucional a todos los colaboradores con el envío de Tips sobre Gestión Integral de Riesgos y realización de capacitación para fortalecer los conocimientos.
	1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	100%	Se hicieron las mesas de trabajo con el personal de las diferentes áreas para realizar la actualización del Mapa de riesgos de corrupción, se generó el informe el cual fue publicado en la página web y divulgado a las partes interesadas.
		1.2.2. Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés.	100%	Se realizó la divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual fue publicado en la página web y divulgado a las partes interesadas. Se puede consultar en el siguiente link: https://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/planes#Plan-Anticorrupci-n-y-de-Atenci-n-al-Ciudadano-30

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. Objetivo: Realizar la gestión integral de los riesgos de corrupción estableciendo los controles preventivos para evitar la materialización de los mismos, en cumplimiento con los lineamientos y políticas del Grupo Corporativo EPM.	1.3. Consulta y divulgación	1.3.1. Publicar el Mapa de Riesgos institucional y el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la empresa, garantizando la publicación de sus modificaciones en el tiempo y así mismo el informe de seguimiento semestral.	100%	Se actualizó y publico el Mapa de Riesgos institucional y el mapa de riesgos de corrupción con su respectivo informe en la página web de la empresa. Se puede consultar en los siguientes link: https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Institucional/Planes/2021/MAPA_DE_RIESGOS_DE_EMPR ESA_EMVARIAS_2021.pdf?ver=OZgj8H-IZYvKHKmAEKfdjA%3d%3d https://www.emvarias.com.co/corporativo/home/institucional/planes#Plan-Anticorrupti-n-y-de-Atenci-n-al-Ciudadano-30
	1.4. Monitoreo y revisión	1.4.1. Realizar actividades que den cuenta de la percepción que el personal de la empresa Emvarias tiene sobre la corrupción, a partir de la homologación de la encuesta de Clima Ético del Grupo EPM.	100%	Se realizó la encuesta de Clima ético 2021 y divulgó por los diferentes canales de comunicación de la empresa, la cual permite medir nuestra gestión ética como parte del grupo EPM, se dispone del Informe con el análisis realizado y la participación en esta.
	1.4. Monitoreo y revisión	1.4.1. Realizar actividades que den cuenta de la percepción que el personal de la empresa Emvarias tiene sobre la corrupción, a partir de la homologación de la encuesta de Clima Ético del Grupo EPM.	100%	Se realizó capacitación en Gestión integral al servicio al ciudadano y los resultados obtenidos de la encuesta de Clima ético se inició su socialización en el mes de diciembre al personal.
	1.5. Seguimiento	1.5.1. Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	100%	Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción mediante auditoría 210539
2. Racionalización de Trámites. Objetivo: Simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, mediante la metodología de racionalización de trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	2.1. Identificación de tramites	2.1.1. Incluir en los cargos correspondientes las funciones asociadas al SUIT.	100%	La Empresa definió e incluyó en la Guía Metodológica para el diseño de la estructura de cargos y diseño de cargos, la cual se encuentra aprobada por Resolución No. 011 del 12 de febrero de 2021 y en su Anexo 2 "Funciones comunes y en Otros procesos" en el numeral 2. definen funciones asociadas al SUIT para diferentes cargos como son: Cargos directivos, de Coordinadores y profesionales.

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
2. Racionalización de Trámites. Objetivo: Simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, mediante la metodología de racionalización de trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	2.1. Identificación de tramites	2.1.2. Determinar el alcance de la Ley 2052 de 2020 con la función pública u otra entidad que corresponda, en donde se definirán cuáles son las actividades y lineamientos que nos corresponde como empresa prestadora de servicios públicos.	100%	Se obtuvo respuesta a la consulta realizada al Departamento Administrativo de la Función Pública referente al alcance de la Ley 2052 de 2020 acerca de cuáles son las actividades y lineamientos que nos aplica como empresa prestadora de servicios públicos, de acuerdo con la PQR registrada con Radicado No. 20219000197072 el 19 de abril y a nivel de grupo también se había realizado la consulta.
		2.1.3. Registros públicos.	100%	Se realizó el Levantamiento de requisitos tecnológicos para la implementación de consulta en medios digitales de los registros públicos de cara al cliente que maneja Emvarias y se trasladó requerimiento al área de Tecnología.
	2.2. Priorización de trámites	2.2.1. Solicitar a la función pública la actualización del nuevo usuario administrador del SUIT y los permisos correspondientes.	100%	Se solicitó a la Función pública orientación para la actualización del nuevo usuario administrador del SUIT y los permisos correspondientes, se obtiene respuesta con información que orientan el proceso y comparte material de apoyo para la capacitación, se recibe capacitación requerida para la asignación del usuario por parte del DAFP el 25 de mayo y se nos envió el nuevo usuario con los permisos.
		2.2.2. Investigar con el DAFP los lineamientos en temas de interoperabilidad entre el SUIT y el Portal Único del Estado Colombiano.	100%	Se realizó la consulta con el DAFP de los lineamientos en temas de interoperabilidad entre el SUIT y el Portal Único del Estado Colombiano, los cuales informaron que el ente correspondiente para responder dicha inquietud era el MinTic. Posteriormente MinTic publicó dentro de su sitio web dicha información relacionada con Interoperabilidad el cual ha consultado la entidad y viene trabajando en ello.
	2.3. Racionalización de Trámites	2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2021.	100%	Se realizó la Estrategia antítramites y se encuentra publicada en al página web en https://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica#undefined en la pestaña Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
<p>2. Racionalización de Trámites.</p> <p>Objetivo: Simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, mediante la metodología de racionalización de trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.</p>	2.3. Racionalización de Trámites	2.3.2. Proponer plan de acción para hacer uso del modelo de servicios ciudadanos digitales.	100%	Se realizó un proyecto que tiene como objetivo la vinculación del Servicio Ciudadano Digital de Carpeta Ciudadana Digital para el historial de facturación del servicio público de aseo, de acuerdo con el estándar definido por la Dirección de Gobierno Digital del MinTIC para los servicios ciudadanos digitales de Carpeta Ciudadana Digital; en consonancia con los criterios de seguridad y confianza digital. Se elaboró el modelo de madurez del Marco de Interoperabilidad que permite que las entidades realicen un diagnóstico interno sobre el avance en la implementación de los lineamientos de cada uno de los dominios y definan las acciones que deben ejecutar para avanzar en la adopción de los lineamientos, se estableció un cronograma y se dispone de las actas de la reuniones que se realizaron.
		2.3.3. Integrar todos los portales a la sede electrónica.	100%	Se realizó la Valoración y requerimientos funcionales para la implementación Carpeta Ciudadana Digital (SCD) con la cual se pretende que en adelante todos los servicios en línea sean integrados a esta plataforma.
		2.3.4. Habilitar pagos electrónicos para las transacciones que se realicen a los clientes/usuarios, con relación al pago de las tarifas asociadas a trámites, procesos y procedimientos.	100%	Se realizó reunión donde se socializó al Jefe de Gestión Operativa la continuidad del proyecto Pagos Electrónicos, se conformó un equipo de trabajo para el desarrollo del mismo y se realizó la valoración correspondiente, definiendo el monto aproximado para dicha iniciativa. Se realizó solicitud de actualización de propuestas económicas por parte de los anteriores oferentes, con los que se venía trabajando; adicionalmente, se cuenta con presupuesto aprobado para realizar este proyecto.
	2.4. Interoperabilidad	2.4.1. Identificar los lineamientos a seguir para la consulta de documentos de cara al cliente de acuerdo al concepto de interoperabilidad.	100%	Se realizó plan de trabajo para conocer los lineamientos según el marco de interoperabilidad de Gobierno Digital de MINTIC. Se estudiaron en las mesas de trabajo de los SCD. Se dispone de las presentaciones revisadas en equipo, así como del catálogo de servicios de intercambio de información y el formato de modelo de madurez de Emvarias, de acuerdo con los lineamientos.
		2.4.2. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional.	100%	En la página Web de Emvarias, en el Footer se encuentran URL con enlaces al conglomerado público, en el siguiente link se puede verificar: https://www.emvarias.com.co/ , los cuales están actualizados y funcionan adecuadamente.

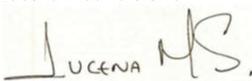
Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones	
<p>3. Rendición de cuentas.</p> <p>Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.</p>	3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	100%	Se elaboró el documento de Estrategia anual de Rendición de Cuentas 2021 y publicó en la página Web de EMVARIAS en http://www.emvarias.com.co/corporativo/home/accionistas/informes-empresariales#Informes-de-gesti-n-36 , se realizó la rendición de cuentas según lo programado en el cronograma de espacios de diálogo y se dispone de los soportes.	
		3.1.2. 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.	100%	Periódicamente se publica información verificada y oficial de la empresa en diferentes formatos: audiovisual, escrita e interactiva, a través de los diferentes canales de comunicación.	
	3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.3. Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo).	3.1.3. Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo).	100%	Se conformó un equipo de trabajo para liderar el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas, se estructuró la temática y definió el cronograma de las capacitaciones. El proceso de capacitación de formador de formadores en ambiente virtual ya se realizó y la adquisición de una herramienta para fortalecer estas competencias; así mismo, se realizó el curso de Gestión integral al servicio al ciudadano, herramientas y tips prácticos y la capacitación del ABC de los derechos humanos y su relación con las empresas.
			3.1.4. Producir la información para cada espacio de diálogo de acuerdo a los temas de interés priorizados.	100%	Se realizó la Rendición de cuentas y se hizo transmisión en vivo por la redes sociales de Emvarias, YouTube, Facebook, se dispone del material soporte de dicho evento y de los espacios de diálogo.
			3.1.5. Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2021 con los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	100%	El Plan Institucional de empresa 2022 -2025 esta asociado al cumplimiento de objetivos de Desarrollo Sostenible y la gestión de los Derechos Humanos.
			3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada.	100%	Se realizaron los espacios de diálogo según lo programado y se dispone de los soportes de estos.
	3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	100%	Se realizó Audiencia Pública de Tarifas con los vocales de control, la publicación de tarifas se encuentra en la página web - ver en el siguiente enlace https://www.emvarias.com.co/clientes-usuarios/home/servicios-y-tarifas- y mediante aviso de prensa en el periódico el Colombiano, se emitió la Resolución 009 de 2021 por la cual se fijan las tarifas del primer y segundo semestre de 2021 para el servicio ordinario de aseo en las áreas de prestación atendidas por EMPRESAS VARIAS DE MEDELÍN S.A E.S.P. y se envió comunicado a la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios de la socialización de tarifas realizada.

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
<p>3. Rendición de cuentas.</p> <p>Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.</p>	3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.2. Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	100%	Se realizó Comité de conciliación con los prestadores de Aprovechamiento durante el año 2021 y se cuentan con las respectivas actas.
		3.2.3. Diseñar y divulgar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales (mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.), y virtuales complementarios (chat, videoconferencias, etc.), , que se emplearán para rendir cuentas: 1) Sobre los temas de interés priorizados, y 2) Sobre la gestión general de la entidad.	100%	El Cronograma donde se define los espacios de diálogo de rendición de cuentas se encuentra publicado en la página Web de Emvarias, en el documento de Estrategia anual de Rendición de cuentas 2021 página 27, se puede consultar en el siguiente link https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/Informes%20empresariales/ESTRATEGIA_RENDICION_CUENTAS_2021.pdf?ver=2021-04-30-185619-763
		3.2.4. Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo).	100%	Se conformó un equipo de trabajo para liderar el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas, se estructuró la temática y definió un cronograma de las capacitaciones, se dispone de las presentaciones realizadas y soporte de asistencia.
	3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1. Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas en servidores públicos .	100%	Se realizó acuerdo convencional donde se contempla un incremento en el valor de los montos asignados en cada vigencia para el plan de incentivos incluido un reajuste para cada anualidad y la revisión que el Sindicato ha realizado al reglamento actual para su modificación. Se tiene borrador de la propuesta para el nuevo de reglamento de incentivos teniendo en cuenta el acta final de acuerdo convencional y se realizó programa de capacitación donde se trató el componente de rendición de cuentas

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
3. Rendición de cuentas. Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.	3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1. Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	100%	Se ha presentado los indicadores del Cuadro de Mando Integral a la Junta Directiva y Comité Directivo, el cual permite verificar los resultados de los indicadores frente a las metas establecidas y determinar las acciones a seguir para mejorar y/o controlar la gestión organizacional, de igual manera por agenda típica de Junta Directiva se hace necesaria su presentación obligatoria de manera mensual.
		3.4.2. Elaborar plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas.	100%	Se elaboró el informe del plan de mejoramiento institucional mediante el cual se canaliza y direcciona los compromisos resultantes de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas.
		3.4.3. Seguimiento planes de mejoramiento	100%	Durante el año 2021 se realizó el Comité de Coordinación de Control Interno donde se presentó la gestión de los planes y acciones de mejoramiento, así mismo; mediante correo periódicamente se informo al Comité Directivo el seguimiento a los planes de mejoramiento por área.
		3.4.4. Definir un soporte de la gestión realizada, para dar respuesta a los temas planteados en los espacios de diálogos.	100%	Se elaboró el informe del espacio principal de Rendición de Cuentas 2020 (Relatoría) y se dispone de soportes que evidencian la realización del evento, espacio en que también se recopiló temas planteados y resolvió inquietudes de los grupos de interés, así mismo; de los espacios de diálogo.
		3.4.5. Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, y el resultado de los espacios de diálogo desarrollados, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para identificar: A. La estrategia . B. El resultado de los espacios que como mínimo contemple: 1. Número de espacios de participación adelantados 2. Grupos de valor involucrados. 3. Metas institucionales priorizadas sobre las que se rindió cuentas 4. Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas 5. Estado actual de los compromisos asumidos de cara a la ciudadanía. 6. Nivel de cumplimiento de las actividades establecidas en toda la estrategia de rendición de cuentas.	100%	El informe anual Rendición de Cuentas se encuentra publicado en la página Web de Emvarias y puede consultarse en el siguiente link: https://www.emvarias.com.co/Portals/1/Corporativo/Accionistas/control%20empresarial/2021/INFORME_ANUAL_RENDICION_DE_CUENTAS_2021.pdf?ver=gzIKNRBpv9s_EUCMUvdhR%3d%3d

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
3. Rendición de cuentas. Objetivo: Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la generación de espacios de diálogo con los grupos de interés.	3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.6. Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana, establecidos en el cronograma.	100%	Se realizó Informe cuatrimestral, de la evaluación de los resultados de implementación de la estrategia encontrando que se ejecutaron de conformidad con lo programado e impactando tanto a los grupos de valor general y como a los específicos.
		3.4.7. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento institucional derivado de los acuerdos, propuestas y evaluaciones resultantes del proceso de rendición de cuentas.	100%	Se realizó el seguimiento al plan de mejoramiento institucional durante el año 2021.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. Objetivo: Garantizar el servicio y oportunidad en la atención a los ciudadanos, para tramitar sus PQRs, conforme a los principios de información completa, clara y consistente.	4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1. Fortalecimiento y funcionalidad periódica del Comité de PQRs.	100%	Se realizaron las reuniones del Comité de PQRs y se cuenta con las actas.
	4.2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1. Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la página Web.	100%	Se realizó informe semestral de la sección Preguntas y Respuestas Frecuentes de la página web institucional de Emvarias. En el siguiente link se puede consultar en la página web que este espacio está habilitado. https://www.emvarias.com.co/home/informacion-de-interes/preguntas-y-respuestas-frecuentes
		4.2.2. Realizar seguimiento a la queja telefónica y PQRs.	100%	Se ha realizado seguimiento a las PQRS mensualmente y a los tiempos de cierre, se analizan e implementan acciones de mejora.
		4.2.3. Plataforma tecnológica que permite el acceso y control de la trazabilidad de las PQRs, por parte de los ciudadanos.	100%	Se realizó una estimación con la empresa de software con el objetivo de complementar la herramienta EVMNET como solución integradora, debido a que la empresa se encuentra en un proceso de digitalización y tiene a consideración identificar una solución que cubra el proceso de PQRS. De igual modo, se está realizando el levantamiento de requisitos con el fin de incluir en el nuevo diseño de la página web la accesibilidad de los usuarios para consultar sus radicados y tener trazabilidad de sus PQRs.
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. Objetivo: Garantizar el servicio y oportunidad en la atención a los ciudadanos, para tramitar sus PQRs, conforme a los principios de información completa, clara y consistente.	4.3. Talento Humano	4.3.1. Realizar sensibilizaciones y/o capacitaciones, para que los servidores públicos desarrollen y fortalezcan sus competencias y habilidades en materia normativa de servicio al ciudadano y conocimiento del entorno.	100%	Se conformó un equipo de trabajo para liderar el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de rendición de cuentas, se estructuró la temática y definió un cronograma de las capacitaciones, se dispone de las presentaciones realizadas hasta el momento y soporte de asistencia.
		4.4.1. Identificar el alcance de los nuevos lineamientos y políticas de atención al cliente en cuanto a la atención de PQRs, servicio al ciudadano y prestación del servicio definidos por el DAFP.	100%	Se realizaron mesas de trabajo para establecer el alcance correspondiente a la política de servicio al ciudadano y se expidió el lineamiento donde se reglamenta el trámite interno de las peticiones, en cualquiera de sus modalidades, incluyendo las PQR's de que trata la Ley 142 de 1994, que se formulen ante EMVARIAS dentro del marco de sus obligaciones constitucionales y legales, para garantizar la eficiente prestación de los servicios públicos a su cargo.

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. Objetivo: Garantizar el servicio y oportunidad en la atención a los ciudadanos, para tramitar sus PQRs, conforme a los principios de información completa, clara y consistente.	4.4. Normativo y procedimental	4.4.2. Revisión, ajustes y cambios a que haya lugar de los sistemas de información que aseguren la correcta trazabilidad, informes y control de las PQRs.	100%	Se han realizado mejoras en los Sistemas de información con el fin de tener una correcta trazabilidad y gestión de las PQRs. En el aplicativo SCI se realizó mejora en la fecha de control, trazabilidad y cierre de las PQRs (Tiempos de atención), así como un ajuste en la carta de reconsideración tarifaria para la inclusión de la firma digital, en el aplicativo Línea Amiga del Aseo se hizo el registro de los tipos y subtipos que permiten mejorar el escalonamiento de la queja o solicitud de servicio y se está haciendo un levantamiento de requisitos para hacer ajustes adicionales a los aplicativos de PQRs Línea Amiga del Aseo y EVMNET.
	4.5. Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1. Realizar encuestas de percepción de la atención, periódicamente, en cada canal de atención.	100%	Se realizó periódicamente encuesta de satisfacción de la atención para los diferentes canales de atención.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Objetivo: Verificar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información pública bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información clasificada y reservada.	5.1. Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1. La estrategia Anti-tramites deberá registrarse en el SUIT de acuerdo a los lineamientos del DAFP	100%	La Estrategia Anti-trámites se encuentra registrada en el SUIT y en la página web de Emvarias se puede consultar en el siguiente link y observar que esta fue descargada del SUIT, https://www.emvarias.com.co/Portals/0/documentos/Transparencia/ESTRATEGIA_RACIONALIZACION_CONSOLIDADO_2021.pdf?ver=2021-08-13-164719-460
		5.1.2. 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.	100%	La página web se encuentra actualizada de acuerdo con la Resolución 1519 de 2020, con respecto a los lineamientos de publicación de información en la sección de Transparencia y acceso a la información pública: https://www.emvarias.com.co/home/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica
	5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1. Transferencias documentales	100%	Se envió memorando a todas las áreas con el calendario de las transferencias documentales a realizar para la vigencia 2021 y divulgó por el correo interno, acatando lo establecido en la norma de hacerlo anualmente para todas las áreas y procesos de la Empresa. Así mismo, se realizó informe de las transferencias documentales realizadas año 2021 por área.
	5.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1. Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	100%	Se dispone del Normograma actualizado.
5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	5.4.1. Implementar el acceso a la información con lenguaje incluyente, considerando los servicios fundamentales de EMVARIAS, en la página Web.	100%	Se realizó Informe de accesibilidad a la información con la Agencia web de la empresa donde se califican tales aspectos, considerando los servicios fundamentales de Emvarias.	

Componente	Subcomponente	Actividad	% Cumplimiento	Observaciones
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Objetivo: Verificar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información pública bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información clasificada y reservada.	5.5. Monitoreo del Acceso a la información Pública	5.5.1. Elaborar informes cuatrimestrales de seguimiento al acceso a la información pública que contenga como mínimo: El número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Así mismo que se dé a conocer en Comité de Coordinación de Control Interno dichos resultados, para que sus miembros evalúen la gestión y recomienden acciones a implementar.	100%	Se realizó informe de seguimiento de las comunicaciones recibidas y radicadas a través del aplicativo mercurio.
		5.5.2. Configuración de usuarios en Mercurio.	100%	Se realizó informe de configuración de perfiles y otras solicitudes relacionadas con el aplicativo mercurio.
6. Iniciativas Adicionales. Objetivo: Fomentar la integridad, la participación ciudadana y la transparencia.	6.1. Política de Integridad	6.1.1. Realizar socialización y capacitación del código de integridad para los servidores públicos.	100%	Se realizó capacitación sobre el código de integridad, se cuenta con la presentación y registro de asistencia.
	6.2. Gestión Conflicto de Intereses	6.2.1. Presentación virtual sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de dic 2019) que contempla declaración de bienes, rentas, registro de conflictos de interés y declaración sobre el impuesto sobre la renta y complementarios	100%	Se realizó capacitación con alcance a los temas sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de dic 2019) que contempla declaración de bienes, rentas, registro de conflictos de interés y declaración sobre el impuesto sobre la renta y complementarios e hizo divulgación por los canales institucionales.
Seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2021, realizado por	Cargo: Nombre:	Profesional de Auditoría Lucena Madrid Sierra		
	Firma:			
Aprobado por	Cargo: Nombre:	Jefe Área de Auditoría Carlos Andrés Restrepo Vargas		
	Firma:			