Entidad: EMVARIAS S.A. E.S.P.
Vigencia: Año 2025
Fecha Aprobación del plan: 31 de Enero de 2025
Fecha de Publicación del Seguimiento: Septiembre 9 de 2025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

Objetivo General: Promover estándares de trasparencia y lucha contra la corrupción.

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas (Argumento Responsable de la meta)	% de Avance II Cuatrimestre	Observaciones (Comentario Seguimiento del Auditor a Cargo)
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	**1.1. Política de Administración de Riesgos**	1.1.1. Socializar por medio de Comunicaciones de EMVARIAS a través de diferentes alternativas y canales, medidas y acciones de prevención sobre temas de corrupción.	Comunicar en el segundo y tercer cuatrimestre por medio de diferentes alternativas las medidas y acciones de prevención sobre temas de corrupción.	Se verifica con el proceso que ellos tienen el avance registrado (100%) para el cuatrimestre de diciembre, tal como se evidencia en correo enviado por el área.	**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	**1.1. Política de Administración de Riesgos**	1.1.2.Enviar encuesta por correo masivo sobre temas de corrupción.	Evidencia de correo masivo con la encuesta enviada por el área de Comunicaciones a los funcionarios de la Empresa con su respectiva tabulación.	Se adjunta carpeta con evidencia de correo masivo con encuesta enviada desde comunicaciones, adicional informe con tabulación de los resultados arrojados sobre la encuesta realizada.	**100%**	Se evidenció la existencia de la encuesta de percepción de corrupción y el correo masivo remitido desde comunicaciones al Personal de Emvarias.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	**1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**	1.2.1. Realizar la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción en el año 2025.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado del año 2025 que tiene como evidencias las actas de las sesiones realizadas con cada proceso.	Se adjunta acta de la única sesión realizada en la actualización de la matriz de riegos de corrupción 2025.	**100%**	Se constató el acta de la reunión realizada el 26 de junio de 2025, donde se actualizó el mapa de riesgos de corrupción de Emvarias.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	**1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**	1.2.2. Realizar la divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción de EMVARIAS S.A. E.S.P. a los grupos de interés.	Correo masivo enviado a todos los funcionarios de la Empresa con la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción y enlace para consulta en página Web EMVARIAS S.A. E.S.P.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	**1.3. Consulta y divulgación**	1.3.1. Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de la Empresa, garantizando la publicación de su actualización.	Publicación en página Web de la Empresa del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se adjunta evidencia de correo donde se detalla gestión en la publicación de la matriz de riegos de corrupción en pagina web de la entidad para la vigencia 2025.	**100%**	El 20 de agosto del presente año se publicó el mapa de riesgos de corrupción 2025 en la pagina web de Emvarias.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	**1.4. Monitoreo y revisión**	1.4.1. Realizar actividades que den cuenta de la percepción que el personal de EMVARIAS tiene sobre la corrupción, a partir de la homologación de la encuesta de Clima Ético del Grupo EPM.	Encuesta de Clima Ético del Grupo EPM realizada, donde se incluya la percepción que el personal de EMVARIAS tiene sobre la corrupción. Se deben evidenciar el registro de la asistencia o control de participación, además de contar con el informe y análisis final con la tabulación de la encuesta.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	**1.5. Seguimiento**	1.5.1. Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Elaborar y entregar el informe del seguimiento anual al Mapa de Riesgos de Corrupción.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas (Argumento Responsable de la meta)	% de Avance II Cuatrimestre	Observaciones (Comentario Seguimiento del Auditor a Cargo)
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.1. Identificación de tramites**	2.1.1. Actualizar el registro de los trámites en el SUIT de acuerdo con el inventario de la entidad.	Realizar la actualización y evidenciar el registro de los trámites en el SUIT.	Durante la vigencia se realiza el registro y actualización de los trámites en el SUIT.	**100%**	Se documentó la evidencia del cumplimiento de esta actividad, a través de en un archivo Excel
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.2. Priorización de trámites**	2.2.1.Actualizar la priorización de trámites.	Realizar y evidenciar la priorización de trámites actualizada.	Esta fase de priorización se enfocó en aquellos trámites que más influyen en el proceso de servicio al cliente, que generan mayor demanda, que son más costosos o complejos, o que pueden ser fácilmente optimizados.	**100%**	Se constató que los responsable de la meta, realizaron los análisis pertinentes y actualizaron la priorización de trámites, dejando evidencia de ello.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.3. Racionalización de Trámites**	2.3.1. Elaboración de la Estrategia Anti-trámites 2025 con el personal involucrado.	Documento Estrategia Anti-trámites Emvarias Grupo EPM elaborada y terminada.	Se cumple con el requerimiento sobre la formulación y publicación del documento que contiene la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia evaluada.	**100%**	Se verificó en el SUIT la Estrategia de Racionalización de Trámites de Emvarias para el año 2025.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.3. Racionalización de Trámites**	2.3.2. Realizar la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2024.	Evidenciar la implementación de las acciones de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2024.	Se tienen las evidencias de la implementación de las acciones de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2024.	**100%**	Esta meta tiene cumplimiento total, se encuentra calificada en el SUIT completamente, que para el segundo cuatrimestre se logró en un 100%.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.3. Racionalización de Trámites**	2.3.3. Realizar la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025.	Evidenciar la implementación de las acciones de la Estrategia de Racionalización de Trámites 2025.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.3. Racionalización de Trámites**	2.3.3. Realizar el monitoreo de la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT	Evidenciar el monitoreo en el SUIT de la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites.	Se tienen evidencias de la implementación del SIPQR, con el fin de dar cumplimiento a la segunda actividad del la estrategia de racionalización de trámites en un 100%. Las evidencias de la implementación de la primera actividad de la estrategia relacionada con los pagos PSE, los aporta Carolina Villarreal.	**100%**	Se evidenció la realización de monitoreo en el SUIT de la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites en Emvarias por parte del Jefe de Gestión Operativa.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.3. Racionalización de Trámites**	2.3.4. Realizar el seguimiento a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites por la oficina de Control Interno en el SUIT.	Evidencia del registro del seguimiento en el año 2025, a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites por la Oficina de Control Interno en el SUIT en las fechas establecidas por la normatividad vigente.	Seguimiento en el SUIT de las acciones correspondiente al año 2024 y 2025, se cumplieron ya se encuentran calificadas en el SUIT.	**66%**	En Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P. se habilitaron los trámites en línea, acción propuesta en el SUIT año 2024; además la acción disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámites 2025 se cumplió, tal como lo evidencia la operatividad del Sistema Integrado SIPQR.
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.4. Interoperabilidad**	2.4.1. Solicitar a Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones (MINTIC) la integración al servicio de interoperabilidad de los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD).	Enviar la solicitud de la integración al servicio de interoperabilidad hecha al Ministerio de las Tecnologías y las Comunicaciones (MINTIC) sobre los Servicios Ciudadanos Digitales (SCD)	Se solicitó nuevamente la vinculación al servicio de Interoperabilidad en la vigencia 2025, ya que ha sido solicitado en la vigencia 2024 y no obtuvimos respuesta a la vinculación de este servicio.	**100%**	Se remitió correo al Centro de contacto MINTIC <soporteccc@mintic.gov.co> y otras entidades y funcionarios, donde anotan que reiteran la solicitud de la vinculación al servicio de interoperabilidad con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente. Se esta a la espera que dichas entidades atiendan el requerimiento.

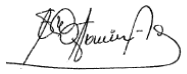
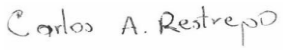
Componente	Subcomponente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas (Argumento Responsable de la meta)	% de Avance II Cuatrimestre	Observaciones (Comentario Seguimiento del Auditor a Cargo)
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	**2.4. Interoperabilidad**	2.4.2. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional.	Habilitar de manera permanente con acceso libre a la ciudadanía los vínculos para acceder a las páginas de Internet de las entidades públicas de Distrito de Medellín (Una URL con enlaces a conglomerado público).	Se habilitaron de manera permanente los enlaces directos conglomerado publico.	**100%**	En la página Web de Emvarias se encuentran habilitados permanentemente los vínculos para acceder a las páginas de Internet de las entidades públicas de Distrito de Medellín, por parte de la ciudadanía.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**	3.1.1. Realizar actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Presentar documento de la actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas e Informe de la implementación.	Se tiene el documento de la actualización de la estrategia de rendición de cuentas.	**100%**	Emvarias cuenta con el documento que da cuenta de la actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**	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.	Presentar evidencias de la publicación de información en redes sociales y página Web.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**	3.1.3. Desarrollar sesiones de sensibilización y capacitación a Gente EMVARIAS que permitan visibilizar la gestión de la entidad y la generación de espacios de diálogo.	Evidenciar la realización de una sesión de capacitación para la generación y producción de información que incluya: 1. Gestión y producción de información institucional asociada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS y Derechos Humanos DDHH. 2. Lenguaje Claro. 3. Acciones que fortalezcan las capacidades de dialogo.	En junio se realizó una sesión de preparación del equipo directivo para la rendición de cuentas, apuntándole a la gestión en cuanto a los ODS, además respecto a lenguaje claro. Adjunto ppt presentada y copia de la reunión citada. Además se está gestionando con Servicios Corporativos una capacitación asociada a temas de comunicación asertiva y lenguaje claro, en las que se incluyó al equipo interdisciplinario de la estrategia de rendición de cuentas.	**50%**	El avance de esta actividad, se soporta en la presentación del informe ejecución estrategia de rendición de cuentas enero a junio 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**	3.1.5. Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2025 con los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible "ODS".	Documento de asociación de los proyectos del Plan de Empresa con el alcance de las metas en RSE, Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible "ODS".		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**	3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos d	En el año 2025 realizar al menos un (1) espacio de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada. Se entregarán actas, listado de asistencia, enlace del evento e informes, además de encuestas de evaluación y registros fotográficos que sólo aplican si el evento es presencial.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	Publicación de tarifas dos veces al año en la página Web, actas, listado de asistencia.	Se adjunta prueba de publicación de los costos de referencia 2025-2 en la página WEB. Para el periodo se envía evidencia de la socialización de costos de referencia con los vocales de control. Esta es semestral y aplica para el mes de julio de 2025.	**100%**	Se constató la publicación de tarifas y la socialización de los costos de referencia de acuerdo a la normatividad legal vigente.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**	3.2.2. Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	Realizar al menos una vez al mes con los prestadores de aprovechamiento el Comité de Conciliación. Actas y listados de asistencia.	Actas del comité de conciliación de cuentas de Aprovechamiento. Es de mencionar que estos se realizan finalizando el mes, por lo que el comité del mes de agosto del 2025 aún no se ha celebrado.	**66%**	SE verificó el cumplimiento de la meta, a través de las actas del Comité de Conciliación de Cuentas.

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas (Argumento Responsable de la meta)	% de Avance II Cuatrimestre	Observaciones (Comentario Seguimiento del Auditor a Cargo)
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**	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.	Cronograma publicado que define los espacios de diálogo presenciales y virtuales de Rendición de Cuentas tanto generales como específicos por tema de interés priorizado.	Se publicó cronograma que define los espacios de diálogo.	**100%**	Se evidenció que, el cronograma se encuentra incluido en la Estrategia de rendición de cuentas 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**	3.2.4. Socializar estrategias para la planificación y ejecución de rendición de cuentas en cumplimiento de la normativa vigente.	Realizar en el año por lo menos una sesión de socialización a los equipos asociados a la rendición de cuentas	En junio se realizó una sesión de preparación del equipo directivo para la rendición de cuentas, apuntándole a la gestión en cuanto a los ODS, además respecto a lenguaje claro. Adjunto ppt presentada y copia de la reunión citada. Además se está gestionan con Servicios Corporativos una capacitación asociada a temas de comunicación asertiva y lenguaje claro, en las que se incluyó al equipo interdisciplinario de la estrategia de rendición de cuentas.	**50%**	El avance de esta actividad, se soporta en la presentación del informe ejecución estrategia de rendición de cuentas enero a junio 2025,
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**	3.3.1. Actividades en el marco de los espacios de Rendición de Cuentas, que motiven la participación activa de los grupos de interés convocados.	Evidencia de la realización de actividades en el marco de los espacios de Rendición de Cuentas.	Se tiene informe cuatrimestral de los eventos realizados de rendición de cuentas.	**50%**	En la presentación que se adjunta como evidencia se detalla el avance de ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**	3.4.1. Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	Certificación de la Secretaría General de realización de la ultima Junta Directiva del cuatrimestre y entrega de documento que contiene presentación, medición de indicadores estratégicos del Cuadro de Mando Integral "CMI".	Se tiene certificación de socialización de CMI.	**66%**	Se dispone de la certificación de la Secretaría General de la presentación de los indicadores a la Junta Directiva a agosto de 2025; igualmente se verificó la existencia de la presentación con la medición de los Indicadores Estratégicos del Cuadro de Mando Integral "CMI".
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**	3.4.2. Elaborar plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del espacio principal de Rendición de Cuentas.	Plan de Mejoramiento Institucional elaborado.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**	3.4.3. Seguimiento general planes de mejoramiento institucionales.	Elaborar y entregar los informes semestrales de los Planes de Mejoramiento ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), de cada una de las áreas de la Empresa.	Se adjunta el acta correspondiente al 09/05/2025, en la cual se documenta la presentación sobre las generalidades y la gestión de los planes de mejoramiento del área de auditoría con corte al 01/05/2025. Esta información se encuentra detallada en el punto 5, en las páginas 5, 6 y 7 del acta.	**50%**	El avance del cumplimiento de esta actividad se evidencia en el acta del Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, numeral 4 del orden del día; realizado el 9 de mayo de 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**	3.4.4. Documentar la gestión realizada, para dar respuesta a los temas planteados en los espacios de diálogos.	Elaborar y aprobar actas de encuentros que soporten la gestión realizada con respecto a las respuestas a los temas planteados en los espacios de diálogos.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**	3.4.5. Analizar la implementación de la estrategia de Rer	Informe final anual del desarrollo, ejecución y acciones de mejora de los espacios de Rendición de Cuentas.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**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.	Elaborar y entregar informe semestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas .	Se elaboró informe con corte al 31 de julio del 2025 donde se evalúo y verificó el cumplimiento de la documentación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas, cuyo resultado fue informado a la Gerencia y el área que lidera dicho tema.	**50%**	Se evidenció el avance del cumplimiento de esta acción en correo del 1 de agosto de 2025, a través del cual se remitió el informa de seguimiento cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	**3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**	3.4.7. Realizar seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional derivado de los acuerdos, propuestas y evaluaciones, resultantes del proceso principal de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024.	Elaborar y entregar informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas (Argumento Responsable de la meta)	% de Avance II Cuatrimestre	Observaciones (Comentario Seguimiento del Auditor a Cargo)
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**	4.1.1. Realizar caracterización de los usuarios de acuerdo a su categoría y servicio.	Generar base de datos y reporte de usuarios caracterizados por categoría y servicio.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico**	4.1.2. Realizar al menos un (1) encuentro con los grupos de interés relacionados en la Estrategia de Servicio al Ciudadano.	Evidencia de realización del encuentro con los grupos de interés relacionados en la Estrategia de Servicio al Ciudadano.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.2. Fortalecimiento de los canales de atención**	4.2.1. Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de usuarios atendidos.	Informe cuatrimestral donde se evidencien los indicadores de desempeño de los canales de atención y el análisis de los mismos.	Se cumple con la meta propuesta en esta actividad.	**66%**	Se verificó la existencia del informe con los resultados de los indicadores de los Canales de a junio de 2025.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.2. Fortalecimiento de los canales de atención**	4.2.2. Cambios en el Sitio Web que mejoren la interacción y experiencia de usuario con los canales de atención.	Elaborar y entregar informe anual e implementaciones para mejorar la interacción y experiencia de usuario con los canales de atención en el Sitio Web.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.3. Talento Humano**	4.3.1. Fortalecimiento de la cultura organizacional a través de programas de actualización y divulgación de estrategias para las acciones de Servicio y Atención al Ciudadano.	Evidencias de cumplimiento de actualización y de estrategias de divulgación en las acciones de Servicio y Atención al Ciudadano.	Se realizó un espacio de sensibilización y divulgación de la estrategia de atención al cliente "Qué linda gente".	**50%**	Se cuenta con la evidencia de la asistencia a la sensibilización de la estrategia de atención al cliente "Que linda gente"
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.3. Talento Humano**	4.3.2. Reconocer incentivos a los funcionarios que se destaquen por sus competencias y habilidades en atención y servicio al ciudadano (mejoramiento continúo, desempeño superior, adaptabilidad y apertura al cambio, disminución en reporte de PQRs y cumplimiento de planes de mejoramiento)	Evidencias del reconocimiento por medio de incentivos a personas dentro de la organización y realización del evento incentivos otorgados a trabajadores por la excelencia en el atributo servicio.	Evento de reconocimiento a trabajadores oficiales por su desempeño a la excelencia frente al nivel de cumplimiento con las actuaciones, el servicio y el mejoramiento continuo.	**100%**	Se cuenta con la evidencia de la asistencia el 18 de julio de 2025, al día del Peón de Barrido, Recolector y Conductor llevado a cabo en Banquetes San Agustín.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.4. Normativo y procedimental**	4.4.1. Realizar encuesta para la medición de la experiencia y percepción en la atención y prestación del servicio por canal.	Elaborar y entregar los informes en el segundo y tercer cuatrimestre de resultados de la encuesta de medición de la experiencia y percepción en la atención y prestación del servicio por canal.	Se cumple con la aplicación de encuestas de satisfacción de la atención en cada uno de los canales, asegurando cobertura completa del proceso de retroalimentación con el cliente conforme a los lineamientos establecidos, lo que nos permite medir y comparar la calidad de la atención de forma continua.	**50%**	Se evidencia como soporte del cumplimiento de esta acción, los informes de encuestas de satisfacción de los meses enero a julio de 2025.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.4. Normativo y procedimental**	4.4.2. Elaborar y realizar encuesta de medición de la experiencia y satisfacción de clientes atendidos y visitados por los ejecutivos comerciales.	Formato de encuesta debidamente elaborado.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.5. Relacionamiento con el ciudadano**	4.5.1. Implementación de estrategias y herramientas que permitan un mejor y mayor acceso en los diferentes canales de atención.	Evidencias de la implementación de las estrategias y de las herramientas utilizadas para el mejor y mayor acceso a los canales de atención que tiene Emvarias Grupo EPM al servicio de la ciudadanía.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	**4.5. Relacionamiento con el ciudadano**	4.5.3. Documentar y organizar la información que se socializará a los ciudadanos a través de los diferentes canales.	Elaborar y entregar documento con la información que evidencie que se socializó y divulgó la información en los diferentes canales (piezas diseñadas, guiones y campañas).		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**5.1. Lineamientos de Transparencia Activa**	5.1.1. Registrar la estrategia Anti-tramites en el SUIT de acuerdo a los lineamientos del DAFP	Estrategia Anti-trámites registrada en el SUIT y entregar evidencias del registro.	Una vez se formula la estrategia anti tramites, se procede a su publicación en la plataforma definida por el DAFP (SUIT- Sistema Único de Información de Trámites).	**100%**	Se constató en el SUIT la publicación de la estrategia anti tramites año 2025.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**5.1. Lineamientos de Transparencia Activa**	5.1.2. Seguimiento a la implementación de actividades encaminadas al mejoramiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) en cumplimiento de la resolución 1519 del 2020 anexo 2 (Estándares de publicación y divulgación de información).	Publicación de al menos (1) un nuevo conjunto de datos en www.datos.gov.co y check list de seguimiento.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas (Argumento Responsable de la meta)	% de Avance II Cuatrimestre	Observaciones (Comentario Seguimiento del Auditor a Cargo)
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**5.1. Lineamientos de Transparencia Activa**	5.1.3. Garantizar la publicación en la página web institucional de información mínima obligatoria de acuerdo con la resolución 1519 de 2020 anexo 2.	Informe cuatrimestral con listado de publicaciones en la sección de transparencia con niveles de cumplimiento de transparencia y acceso a la información.	Se hace la revisión del cumplimiento de la norma, con el fin de verificar si se encuentra publicada la información necesaria según Resolución 1519 de 2020. Se envía informe detallado del cuatrimestre.	**66%**	Se evidenció el avance del cumplimiento de esta acción, a través del cuadro de chequeo elaborado conforme a la Resolución MinTIC 1519 del 2020 y aplicado en el segundo cuatrimestre de 2025 por la Profesional 2 - Tecnologías de la Información.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva**	5.2.1. Realizar las transferencias documentales en el año 2025.	Envío a las áreas del Memorando calendario e informe de transferencias realizadas.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**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.	Normograma actualizado.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad**	5.4.1. Actualización de los archivos publicados en página Web para el cumplimiento de la resolución 1519 del 2020 anexo 1 (accesibilidad web).	Elaborar y entregar informe anual de avance y cierre en la actualización de archivos publicados en página Web.		**N/A**	El informe sobre el seguimiento al cumplimiento de esta actividad, se hará en el último cuatrimestre de 2025.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**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.	Elaborar y entregar cuatrimestralmente el informe de seguimiento al acceso a la información pública de las comunicaciones del sistema Mercurio.	No se logró el cumplimiento total en el segundo cuatrimestre, dado que la funcionaria encargada del área Gestión Operativa solicitó el envío de la información a más tardar el 21 de agosto de 2025 por lo que se debió hacer corte al 19 de agosto de 2025, quedando 12 días pendientes por reportar.	**63%**	El informe de seguimiento sobre el cumplimiento de esta actividad, tiene corte a 19 de agosto de 2025 logrando un avance del 63% acumulado, no obstante, en el último cuatrimestre se verificará su cumplimiento total.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**5.5. Monitoreo del Acceso a la información Pública**	5.5.2. Configuración de usuarios en Mercurio.	Generar y entregar el informe cuatrimestral de perfiles asignados.	No se logró el cumplimiento total en el segundo cuatrimestre, dado que la funcionaria encargada del área Gestión Operativa solicitó el envío de la información a más tardar el 21 de agosto de 2025 por lo que se debió hacer corte al 19 de agosto de 2025, quedando 12 días pendientes por reportar.	**63%**	El informe de seguimiento sobre el cumplimiento de esta actividad, tiene corte a 19 de agosto de 2025 logrando un avance del 63% acumulado, no obstante, en el último cuatrimestre se verificará su cumplimiento total.

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta y/o Producto	Actividades Cumplidas (Argumento Responsable de la meta)	% de Avance II Cuatrimestre	Observaciones (Comentario Seguimiento del Auditor a Cargo)
6. INICIATIVAS ADICIONALES	**6.1. Política de Integridad**	6.1.1. Realizar socialización, divulgación y comunicación del código de integridad y de ética para los servidores públicos.	Realizar socialización, divulgación y comunicación sobre el Código de Integridad y de Ética para los Servidores Públicos, se obtendrá dinámica de divulgación y evidencia de participación de los servidores en las actividades de comunicación.	Se ejecutó inducción al personal nuevo entrante y encuesta de clima ético donde se involucran temas de integridad.	**50%**	El cumplimiento de avance de esta acción se soporta en el informe resumen de clima ético.
6. INICIATIVAS ADICIONALES	**6.2. Gestión Conflicto de Intereses**	6.2.1. Realizar divulgación comunicacional 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	Realizar registro de acompañamiento a los Servidores Públicos en el diligenciamiento de la declaración anual sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de dic 2019).	Se ha realizado la divulgación comunicacional relacionada con dicha ley, que contempla la declaración de bienes y rentas, registro de conflictos de interés y la declaración sobre el impuesto sobre la renta y complementarios.	**100%**	Esta actividad se cumplió, dado que el día 12 de mayo de 2025, se envió un correo masivo a los trabajadores de Emvarias donde se compartió la circular 005, del Área de Servicios Corporativos, sobre declaración juramentada de bienes y rentas y actualización de la hoja de vida en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP II. También se adjuntó a este, los formatos correspondientes a diligenciar por cada funcionario, e informan que tengan en cuenta que también se puede diligenciar directamente en el SIGEP. Como resultado de esta gestión se obtuvo un listado generado desde el SIGEP con la relación de 251 trabajadores de EMVARIAS que cumplieron con diligenciamiento de la declaración de Bienes y Rentas del año 2024 en el SIGEP

Seguimiento con corte a abril 30 de 2025, realizado por:	**Nombre: Francisco Javier Agudelo Mesa** **Cargo: Profesional 3 Auditoría**	
Aprobado por:	**Nombre: Carlos Andrés Restrepo Vargas** **Cargo: Jefe Área de Auditoría**