

Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 2020
Fecha de seguimiento:
Fecha Aprobación del plan: 30/01/2020

	and the second s		N Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 20			
		Objetivo General: Promover esta	ándares de trasparencia y lucha contra la	corrupción.		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	META Y/O PRODUCTO		Fecha programada	
	200 (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4)			30-abr	31-ago	31-di
	1.1. Política de	1.1.1. Socializar a través de diferentes alternativas y canales de comunicación interna las guías y manuales de la Política de Administración de Riesgos.	Listado de personal al cual se realizó la socialización de las guías y manuales, registro de asistencia, y registro fotográfico (presencial).	220/	33%	33%
	Administración de Riesgos	1.1.2. Capacitación anual Política de Administración de Riesgos que incluye riesgos de corrupción (virtual y presencial).	Registro de asistencia, resgistro fotográfico (presencial) y presentación.	0%	0%	100%
	1.2. Construcción del	1.2.1. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	Registro de asistencia, citaciones de personal, mapa de riesgos de corrupción e informe de actualización.		100%	
1. GESTIÓN DEL RIESGO	Mapa de Riesgos de Corrupción		A mile and a decidant			
DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN Objetivo: Realizar la gestión		1.2.2. Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés.	Listado o correo con socialización del mapa de riesgos, pantallazo página Web Emvarias y acta de reunión.	0%	0%	100%
Integral de los riesgos de corrupción estableciendo los controles preventivos, para evitar la materialización de los mismos, en cumplimiento de los lineamientos y	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 asi mismo el informe de seguimiento semestral.	Pantallazo de pagina web con mapa de riesgos publicado.	0%	0%	100%
políticas del Grupo Corporativo EPM.	1.4.1 Realizar actividades que den cuenta de la percepción que el personal de la empresa Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.		Plan de mejoramiento resultante de la tabulación y análisis de la encuesta.	0%	50%	50%
		Capacitación en servicio al cliente y socialización de los resultados obtenidos con la encuesta de percepción de corrupción.	10%	40%	50%	

House of the bold of the				30-abr	31-ago	31-dic
	1.5. Seguimiento	1.5.1. Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción.	Se realizará muestreo a la eficacia de los controles del Mapa de Riesgos de Corrupción.		0%	100%
		2.1.1. Incluir en los cargos correspondientes las funciones asociadas al SUIT.	Perfil del cargo con funciones actualizadas.	0%	0%	100%
		2.2.2. Registros públicos.	Identificación de los registros públicos con los que cuenta Emvarias.	0%	0%	100%
	2.1. Identificación de tramites	2.2.3. Investigar y documentar el alcance del Portal Único del Estado Colombiano, haciendo enfasis en el impacto que este tendrá para Emvarias	Presentación del Portal Único del Estado Colombiano.	0%	0%	100%
		2.2.4. Solicitar al Mintic o a la función publica o al ente correspondiente el alcance del Portal Unico del Estado Colombiano y como se relacionará con el SUIT.	Correo de respuesta o acta de reunión.	0%	0%	100%
	2.2. Priorización de Trámites	2.2.1. La estrategia anti-tramites deberá registrarse en el SUIT de acuerdo a los lineamientos del DAFP	Estrategia Anti-trámites registrada en el SUIT.	0%	0%	100%
		2.2.2. Coordinar un espacio de participación con los usuarios para identificar oportunidades de mejora en los trámites	Informe de lo logrado.	0%	0%	100%
		2.2.3. Identificar en su sede electronica los canales digitales oficiales de Solicitudes, Peticiones e Información	Listado de los canales digitales oficiales y Divulgación de los canales digitales oficiales.	0%	0%	100%
2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Objetivo:	LEATHER.	2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2020.	Estrategia Anti-trámites.	0%	100%	***
Simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, mediante la		2.3.2. Proponer plan de acción para hacer uso del modelo de servicios ciudadanos digitales.	Plan de acción propuesto.	0%	0%	100%
metodología de racionalización de trámites propuesto por el Departamento Administrativo		2.3.3. Integrar todos los portales a la sede electrónica.	Valoración y requerimientos funcionales para la integración.	0%	0%	100%
de la Función Pública.	2.3. Racionalización de Trámites	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.	Valoración y requerimientos funcionales para pago electronico	0%	0%	100%
		2.3.5. Documentar la implicación de un registro público y garantizar que estos se puedan consultar de forma gratuita en medios digitales.	Documento de implicación de un registro público y valoración de consulta en medios digitales.	0%	0%	100%

			30-abr	31-ago	31-0
	2.4.1. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional.	URL con enlaces a conglomerado público.	100%		
2.4. Interoperabilidad	2.4.2. Solicitar al Mintic, a la función pública o al ente correspondiente, las acciones para acceder a consultas de documentos que se podrán consultar de acuerdo al concepto de interoperabilidad.		0%	0%	100%
	3.1.1. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Documento de la estrategia e informe de la implementación.	0%	100%	
	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.	Publicación de información en redes sociales y Página Web.	33%	33%	3:
3.1. Información de calidad y en lenguaje		institucional asociada a los Objetivos de	10%	40%	5
comprensible	3.1.4. Producir la información para cada espacio de diálogo de acuerdo a los temas de interés priorizados.	Presentaciones, documentos y material informativo	33%	33%	
	la planeación institucional de la vigencia 2020 con los	Asociar Plan Institucional con complimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible y garantía de derechos.	33%	33%	3
	3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada.	Actas, listado de asistencia, informes, encuestas de evaluación y registro fotográfico.	0%	50%	5

	CONTROL DE PROPERTIES			30-abr	31-ago ,	31-dic
		3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	Publicación de tarifas en la pagina Web, actas, listado de asistencia.	33%	33%	33%
		3.2.2. Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	Actas, listado de asistencia y registro fotografico.	33%	33%	33%
	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 defina los espacios de diálogo presenciales y virtuales de rendición de cuentas (tanto generales como específicos por tema de interés priorizado). En el caso de los temas de interés priorizados asociarlo a temáticas y a grupos de valor por cada espacio.	33%	33%	33%
3. RENDICIÓN DE CUENTAS Objetivo:		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).	Presentaciones, listados de asistencia y	10%	40%	50%
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.	3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas		Establecer programa de capacitación donde se trate el componente de rendición de cuentas (semana de la cultura E) y establecer programa con el mismo alcance para la ciudadania.	10%	40%	50%
			Actas de reunión Comité de Gerencia y Junta Directiva, informe de medición de indicadores estratégicos.	33%	33%	33%
		3.4.2. Seguimiento planes de mejoraniento	Informes trimestrales del sistema avanza a comité de gerencia y comites primarios de cada una de las areas de la empresa.	3304	33%	33%
	pa	3.4.3. Realizar minimo una (1) acción de capacitación para concertar, con los grupos de valor identificados, los espacios de diálogo definidos en el cronograma.	Presentaciones, listados de asistencia, actas, correo, encuestas de evaluación y registros fotográficos.	0%	100%	
		3.4.4. Definir un soporte de la gestión realizada, para dar respuesta a los temas planteados en los espacios de diálogos.	Actas de encuentros.	0%	50%	50%

4-7 - 19 · 10 (19 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			30-abr	31-ago	31-dic
3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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.	Informe anual del desarrollo, ejecución y acciones de mejora de los espacios		0%	100%
	3.4.6. Analizar las recomendaciones realizadas por los órganos de control frente a los informes de rendición de cuentas y establecer correctivos que optimicen la gestión y faciliten el cumplimiento de las metas del plán institucional. (El cumplimiento esta sujeto a la respuesta de los entes de control y se cumplirá acorde al tiempo de respuesta).	Acciones de mejora que se verán reflejadas en la implementación de la estrategia para la siguiente vigencia.		0%	100%
	3.4.7. 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.	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.		33%	33%
	3.4.8. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento institucional derivado de los acuerdos, propuestas y evaluaciones resultantes del proceso de rendición de cuentas.	Informe de cumplimiento de los planes de mejoramiento.	33%	33%	33%
4.1. Estructura	4.1.1. Implementación de comité que permita fortalecer, mejorar el proceso de atención al cliente y de las PQR. 4.1.2. Medir el nivel de satisfacción del usuario.	Actas de reunión del comité. Acciones de mejora según resultados de las mediciones de satisfacción.	100%	33%	33%
administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.3. Dimensionamiento del proceso atención clientes y asignación de roles y perfiles.		0%	0%	100%
.	4.2.1. Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la página Web.	Informes semestrales de consultas.	0%	50%	50%

ner od vedenskare		I same a series of the series		30-abr	31-ago	31-dic
	4.2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.2. Realizar seguimiento a la queja leléfonica.	Informes trimestrales.	33%	33%	33%
		4.2.3. Elaboración de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR y otras locaciones de atención al público.	Informes fotográficos y cartilla lúdico educativa del contrato de condiciones uniformes.	100%		
ATENCIÓN AL CIUDADANO Objetivo: Garantizar el servicio y oportunidad en la atención a		4.2.4. Atención permanente chat en linea.	Informe sobre la atención al ciudadano a través del chat del sitio web institucional.	33%	33%	33%
los ciudadanos, para tramitar sus PQRs, conforme a los principios de información completa, clara y		4.2.5. Trazabilidad a los seguimientos que realizan los ciudadanos a sus PQRs.	Informes semestrales.	0%	0%	100%
consisterite.	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.	Listado de asistencia, registro		40%	50%
		4.3.2. Realizar socialización y capacitación del código de integridad para los servidores públicos.	Listado de asistencia, registro fotográfico, presentación expuesta y evaluación de la actividad.		40%	50%
	4.4. Normativo y procedimental	4.4.1. Revisión, ajustes y cambios a que haya lugar de los sistemas de información que aseguren la correcta trazabilidad, informes y control de las PQRs.	Control de cambios al sistema.	0%	0%	100%
		4.4.2. Presentar proyecto de reglamento interno y políticas de atención de las PQRs, protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas y carta de trato digno al ciudadano.	Proyecto implementado.	100%		
	4.5. Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1. Realizar encuestas de percepción de la atención, periódicamente, en cada canal de atención.	Tabulación de encuestas y elaborar informes de resultados.	33%	33%	33%
	5.1. Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1. 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.	Pagina Web actualizada.	33%	33%	33%
	5.2. Lineamientos de	5.2.1. Monitorear y socializar el cumplimiento de la ley de transparencia y la publicación de información.	Listado de personal al cual se realizó la socialización de la ley, registro de asistencia (presencial) y presentación expuesta.	100%		

				30-abr	31-ago	31-dic	
	Transparencia Pasiva	5.2.2. Transferencias documentales	Proyección memorando calendario e informe de transferencias.	0%	50%	50%	
		5.3.1. Revisión y actualización de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	Normograma actualizado.	50%	50%		
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA	5.3. Elaboración de los	5.3.2. Elaborar modelo de requisitos de los instrumentos electrónicos.	Instrumento elaborado.	33%	33%	33%	
INFORMACIÓN Objetivo:	Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.3. Elaborar sistema integral de conservación.	Instrumento elaborado.	33%	33%	33%	
Verificar el cumplimiento del derecho fundamental de acceso a la información pública bajo control de los		5.3.4. Elaborar tablas de control de acceso.	Instrumento elaborado.	33%	33%	33%	
sujetos obligados de la ley, excepto la información		5.3.5. Elaborar banco terminológico.	Instrumento elaborado.	33%	33%	33%	
clasificada y reservada.	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.	Informe de acciones realizadas para la implementación del acceso a la información.		33%	33%	
	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 npumero de solicitudes que fueron trasladadas a otra instución, el tiempo de respuesta a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. De igual forma que se de a conocer en Comité de Coordinación de Control Interno dichos resulyados para que sus miembros evalúen la gestión y recomienden acciones a implementar.	Informe seguimiento de las	33%	33%	33%	
	,	5.5.2. Configuración de usuarios en Mercurio.	Informe	33%	33%	33%	
200		La fechas programadas para la vigencia del año 2019, se f construción del plan anticorrupción y atención al ciudadano	allado se ajustan a la fechas de cor	te para seguimiento, definido dentro de las estra	tegias para la		
Nombre del Responsable		Gustavo Alejandro Gallego Hernández			3807946		
Firma del Responsable		Zu J			30/01/2020		
Cargo del Responsable		Gerente General		alej	andro gallego@emvarias.com.co		
Elaborado por:	Carolina Betancur Deossa Carolina B.			carolina.betancur@emvarias.com,co			
Revisado por:		Hildebrando Quintero Henao Jefe de Área Gestión Operativa	revo li	hildebrando.quintero@emvarias	s.com.co		