



<b>Entidad:</b> EMVARIAS
<b>Vigencia:</b> Año 2022
<b>Fecha Aprobación del plan:</b> 31 de Enero de 2022

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022**

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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	META Y/O PRODUCTO	Fecha programada		
				30-abr	31-ago	31-dic
<b>1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN</b> <b>Objetivo:</b> 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.	<b>1.1. Política de Administración de Riesgos</b>	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.	Correo masivo enviado del proceso de comunicaciones y tabulación de la encuesta.	50%	50%	0%
		1.1.2. Capacitación anual Política de Administración de Riesgos que incluye riesgos de corrupción.	Realizar al menos una (1) sesión de capacitación en el 2022 sobre la Política de Administración de Riesgos donde se incluya riesgos de corrupción de las que se desprenden como producto la presentación y el registro de asistencia.	15%	85%	0%
	<b>1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	1.2.1. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado del año 2022 que tiene como producto las actas de las sesiones realizadas, las citaciones, los registros de asistencia para la actualización y el informe final a diciembre 31.	20%	60%	20%
		1.2.2. Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés.	Correo masivo con socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción, enlace y pantallazo de su publicación en página Web EMVARIAS antes del 31 de diciembre de 2022.	0%	0%	100%
	<b>1.3. Consulta y divulgación</b>	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.	Evidencia de pagina web con Mapa de Riesgos publicado.	0%	0%	100%
	<b>1.4. Monitoreo y revisión</b>	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.	Realización de la encuesta de Clima Ético del Grupo EPM, donde se incluya la percepción que el personal de EMVARIAS tiene sobre la corrupción antes del 31 de diciembre. Se obtendrá el registro de la asistencia o control de participación, tabulación, informe y análisis.	0%	0%	100%
	<b>1.5. Seguimiento</b>	1.5.1. Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	0%	0%	100%
	<b>2.1. Identificación de trámites</b>	2.1.1. Actualizar el registro de los trámites en el SUIT de acuerdo con el inventario de la entidad.	Registro de los trámites en el SUIT.	50%	50%	0%
<b>2.2. Priorización de trámites</b>		2.2.1. Actualizar la priorización de trámites.	Priorización de trámites actualizada.	100%	0%	0%
		2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2022.	Estrategia Anti-trámites EMVARIAS.	100%	0%	0%

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	META Y/O PRODUCTO	Fecha programada		
				30-abr	31-ago	31-dic
<b>2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> <b>Objetivo:</b> Simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes, mediante la metodología de racionalización de trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	<b>2.3. Racionalización de Trámites</b>	2.3.2. Implementación de la estrategia de racionalización de trámites 2022.	Evidencia de la implementación de las acciones de la estrategia.	33%	33%	34%
		2.3.3. Monitoreo de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites en el SUIIT	Evidencia del monitoreo en el SUIIT de la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites.	0%	0%	100%
		2.3.4. Seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites por la oficina de Control Interno en el SUIIT.	Evidencia del registro del seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites por la Oficina de Control Interno en el SUIIT en las fechas establecidas (dentro de los 10 primeros días de mayo 2022, septiembre 2022 y enero de 2023).	33%	33%	34%
	<b>2.4. Interoperabilidad</b>	2.4.1. Implementación de la carpeta ciudadana digital a través de los SCD.	Historial de facturación del servicio público de aseo implementado en la Carpeta Ciudadana Digital, como parte de la implementación de los SCD.	33%	33%	34%
		2.4.2. Contar con enlaces directos a conglomerado público en Página Web institucional.	URL con enlaces a conglomerado público.	100%	0%	0%
		3.1.1. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Documento de la estrategia e informe de la implementación.	80%	10%	10%
<b>3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	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.	0%	50%	50%	
	3.1.3. Conformer 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).	Acciones 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.	20%	30%	50%	
	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%	34%	
	3.1.5. Asociar las metas y actividades formuladas en la planeación institucional de la vigencia 2022 con los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Documento de asociación de los proyectos del Plan de Empresa con el alcance de las metas en RSE, Derechos Humanos y ODS.	0%	50%	50%	
	3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada.	En el año 2022 crear 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.	0%	0%	100%	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	META Y/O PRODUCTO	Fecha programada		
				30-abr	31-ago	31-dic
<b>3. RENDICIÓN DE CUENTAS</b> <b>Objetivo:</b> 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.	<b>3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	Publicación de tarifas en la página Web, actas, listado de asistencia.	33%	33%	34%
		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.	33%	33%	34%
		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.	80%	10%	10%
		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).	Realizar las sesiones de capacitaciones que se soliciten para el equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas (involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo), de estas se desprenderán las presentaciones, listados de asistencia y evaluación de la capacitación.	20%	30%	50%
	<b>3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.3.1. Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas en servidores públicos .	Regla de negocio formalizada y socializada.	0%	30%	70%
		3.4.1. Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	Actas de reunión Comité de Gerencia y Junta Directiva e informe de medición de indicadores estratégicos.	33%	33%	34%
		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	Informe plan de mejoramiento institucional.	0%	50%	50%
		3.4.3. Seguimiento general planes de mejoramiento institucionales.	Informes semestrales de los planes de mejoramiento ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de cada una de las áreas de la empresa.	0%	50%	50%
		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 que soporten la gestión realizada.	0%	0%	100%

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	META Y/O PRODUCTO	Fecha programada		
				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 de rendición de cuentas.	0%	0%	100%
		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.	Informe cuatrimestral de evaluación de los resultados de implementación de la estrategia.	33%	33%	34%
		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 cada vigencia.	Informe de cumplimiento de los planes de mejoramiento.	33%	33%	34%
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Objetivo: Garantizar el servicio y oportunidad en la atención a los ciudadanos, para tramitar sus Par, conforme a los principios de información completa, clara y consistente.	4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1. Caracterización de los usuarios de acuerdo a su categoría y servicio.	Base de datos y reporte de usuarios por categoría.	33%	33%	34%
		4.1.2. Medición a través de encuesta relacional a los diferentes grupos de interés.	Encuesta por tipo de usuarios y grupos focales.	0%	50%	50%
		4.1.3. Reunión periódica con los grupos de interés relacionados en la estrategia de servicio al ciudadano.	Acta de reunión y/o evento con los grupos de interés programados.	0%	50%	50%
	4.2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1. Creación del WhatsApp Business Api como nuevo canal de atención.	Implementación WhatsApp Business Api	0%	0%	100%
		4.2.2. Cambios en el Sitio Web que mejoren la interacción y experiencia de usuario con los canales de atención (chat, formulario de PQRs)	Cambios implementados en el sitio Web (Rediseño).	0%	100%	0%
	4.3. Talento Humano	4.3.1. Fortalecimiento de la cultura organizacional a través de programas de capacitación de servicio y atención al ciudadano.	Realizar jornada de socialización y capacitación sobre el Código de Integridad para los Servidores Públicos, se soportará por medio del registro de asistencia, la presentación expuesta y la evaluación de la actividad.	0%	50%	50%
4.3.2. Incluir dentro de los incentivos y programas de EMVARIAS un reconocimiento al funcionario que se destaque por sus competencias y habilidades en atención y excelente servicio al ciudadano.		Reconocimiento de personas dentro de la organización, en el evento incentivos otorgados a trabajadores por la excelencia en el atributo servicio.	0%	0%	100%	

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	META Y/O PRODUCTO	Fecha programada		
				30-abr	31-ago	31-dic
	4.4. Normativo y procedimental	4.4.1. Medición de la experiencia y percepción en la atención y prestación del servicio	Encuestas de percepción de la atención en los diferentes canales y encuesta de percepción del servicio producto de visitas comerciales (informes cuatrimestrales).	33%	33%	34%
		4.4.2. Analizar cualitativa y cuantitativamente la percepción y experiencia de servicio.	Informes cualitativos y cuantitativos de gestión y atención a los ciudadanos y de mediciones.	33%	33%	34%
	4.5. Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1. Implementación de estrategias y herramientas que permitan una mejor y mayor accesibilidad en los diferentes canales de atención.	Herramientas de acceso en canales.	33%	33%	34%
		4.5.2. Documentación e implementación de los lineamientos para la atención a personas en condiciones especiales, con formatos accesibles y fortalecimiento de lenguaje claro.	Políticas y lineamientos para la atención a personas en condiciones especiales.	0%	50%	50%
		4.5.3. Documentar y organizar la información que se socializará a los ciudadanos a través de los diferentes canales.	Socialización e información en los diferentes canales (piezas diseñadas, guiones y campañas).	33%	33%	34%
	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	Estrategia Anti-trámites registrada en el SUIT.	100%	0%
5.1.2. Seguimiento y plan de mejoramiento a la implementación de la resolución 1519 del 2020 anexo 4 (requisitos mínimos de datos abiertos).			Publicación de al menos (1) un nuevo conjunto de datos en <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> y check list de seguimiento.	0%	50%	50%
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.			Sección de transparencia y acceso a la información en la página web que cumpla con la norma, de donde se obtendrá un check list de publicaciones de la sección de transparencia que permita verificar el nivel de cumplimiento.	0%	50%	50%
5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva		5.2.1. Transferencias documentales	Proyección memorando calendario e informe de transferencias.	0%	50%	50%
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.	0%	50%	50%
5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad		5.4.1. Seguimiento y plan de mejoramiento a la implementación de la resolución 1519 del 2020 anexo 1 (accesibilidad web).	Check list de seguimiento, plan de mejoramiento y documento socializado de lineamientos para la publicación de archivos en Página Web.	33%	33%	34%
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.	Informe seguimiento de las comunicaciones del sistema Mercurio.	33%	33%	34%
		5.5.2. Configuración de usuarios en Mercurio.	Informe de perfiles asignados.	33%	33%	34%
6. INICIATIVAS ADICIONALES Objetivo: Fomentar la integridad.	6.1. Política de Integridad	6.1.1. Realizar socialización y capacitación del código de integridad para los servidores públicos.	Realizar la jornada de socialización y capacitación sobre el Código de Integridad para los Servidores Públicos, se obtendrá el registro de asistencia, la presentación expuesta y la evaluación de la actividad.	0%	50%	50%

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Actividad	META Y/O PRODUCTO	Fecha programada		
				30-abr	31-ago	31-dic
participación ciudadana y la transparencia.	<b>6.2. Gestión Conflicto de Intereses</b>	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	Realizar presentación virtual sobre ley de transparencia y publicidad de la información (Ley 2013 del 30 de dic 2019). Se surtirá el registro de asistencia de la misma.	20%	80%	0%
La fechas programadas para la vigencia del año 2022 se formulan con base en el plan de trabajo y se ajustan las fechas de corte para seguimiento, según lo establecido dentro de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.						
Nombre del Responsable	Gerente General			CARLOS.BORJA@emvarias.com.co		
Firma del Responsable						
Elaboró	Jefe de área Gestión Operativa			VICTOR.HUMBERTO.GARCIA@emvarias.com.co		
Firma						
Revisó	Jefe de área Auditoría			CARLOS.RESTREPO@emvarias.com.co		
Firma						