



Entidad: EMVARIAS
Vigencia: Año 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	META Y/O PRODUCTO	Fecha programada		
				30-abr	31-ago	31-dic
1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO 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.	1.1. 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	Pantallazo del 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.	Registro de asistencia y presentación.	15%	85%	0%
	1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1. Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción una vez al año.	Registro de asistencia, citaciones al personal, mapa de riesgos de corrupción e informe actualizado	20%	60%	20%
		1.2.2. Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés.	Listado de asistencia y correo masivo con socialización del mapa de riesgos de corrupción y pantallazo página Web Emvarias.	0%	0%	100%
	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.	Pantallazo de pagina web con Mapa de Riesgos publicado.	0%	0%	100%
	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.	Asistencia o control de participación, tabulación, informe 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.	0%	50%	50%

				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%	0%	100%
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 trámites	2.1.1. Incluir en los cargos correspondientes las funciones asociadas al SUIT.	Perfil del cargo con funciones actualizadas.	0%	100%	0%
		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.	Correo electrónico de respuesta de la entidad correspondiente.	100%	0%	0%
		2.1.3. Registros públicos.	Levantamiento de requisitos tecnológicos para la implementación de consulta en medios digitales de los registros públicos de cara al cliente que maneja Emvarias.	0%	100%	0%
	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.	Correo electrónico de respuesta para la actualización de usuario y programación de capacitaciones.	100%	0%	0%
		2.2.2. Investigar con el DAFP los lineamientos en temas de interoperabilidad entre el SUIT y el Portal Único del Estado Colombiano.	Correo electrónico de respuesta por parte del DAFP.	100%	0%	0%
	2.3. Racionalización de Trámites	2.3.1. Elaborar con el personal involucrado la estrategia Anti-trámites 2021.	Estrategia Anti-trámites Emvarias.	0%	50%	50%
		2.3.2. Proponer plan de acción para hacer uso del modelo de servicios ciudadanos digitales.	Plan de acción propuesto.	0%	50%	50%
		2.3.3. Integrar todos los portales a la sede electrónica.	Valoración y requerimientos funcionales para la integración.	0%	0%	100%
		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.	Acta de reunión con el jefe de área de Gestión Operativa (valoración presupuesto).	100%	0%	0%



				30-abr	31-ago	31-dic
	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.	Informe de lineamientos de consulta de acuerdo al concepto de interoperabilidad.	0%	0%	100%
		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. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1. Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas.	Documento de la estrategia e informe de la implementación.	80%	10%	10%
		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. 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).	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 diálogo.	30%	30%	40%
		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 2021 con los Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	Asociar Plan Institucional con cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible y la gestión de los Derechos Humanos.	0%	50%	50%
		3.1.6. Ejecutar los espacios de diálogo con los grupos de interés acorde a la estrategia planteada.	Actas, listado de asistencia, enlace del evento e informes. Encuestas de evaluación y registro fotográfico aplican solo si el evento es presencial.	0%	0%	100%

				30-abr	31-ago	31-dic
<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>	<p>3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	3.2.1. Audiencias Públicas Tarifas de Aseo.	Publicación de tarifas en la pagina Web, actas, listado de asistencia.	33%	33%	34%
		3.2.2. Comité de conciliación de cuentas de prestadores de Aprovechamiento.	Actas, listado 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).	Presentaciones, listados de asistencia y evaluación de la capacitación.	30%	30%	40%
	<p>3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	3.3.1. Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas en servidores públicos .	Establecer programa de capacitación donde se trate el componente de rendición de cuentas.	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 proceso de Rendición de Cuentas.	Informe plan de mejoramiento institucional.	33%	33%	34%
		3.4.3. Seguimiento planes de mejoramiento	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.	0%	50%	50%

				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 de rendición de cuentas.	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 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.	Actas de reunión del Comité de PQRs.	33%	33%	34%
	4.2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1. Habilitar espacio de preguntas y respuestas frecuentes en la página Web.	Informes semestrales de consultas.	0%	50%	50%
		4.2.2. Realizar seguimiento a la queja telefónica y PQRs.	Informes trimestrales.	33%	33%	34%
		4.2.3. Plataforma tecnológica que permite el acceso y control de la trazabilidad de las PQRs, por parte de los ciudadanos.	Seguimiento periódico de los avances al proyecto tecnológico.	33%	33%	34%
	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.	Registro de asistencia, presentación expuesta y evaluación de la actividad.	0%	30%	70%

				30-abr	31-ago	31-dic
	4.4. Normativo y procedimental	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.	Informe del alcance correspondiente a la política de servicio al ciudadano.	0%	100%	0%
		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.	Evidencia de cambios o desarrollos realizados a los sistemas de información o plataforma tecnológica.	33%	33%	34%
	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%	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.	0%	50%	50%
		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.	Página Web actualizada.	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. 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.	0%	0%	100%
	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%

				30-abr	31-ago	31-dic
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.	Registro de asistencia, presentación expuesta y evaluación de la actividad.	0%	50%	50%
	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	Registro de asistencia	20%	80%	0%
La fechas programadas para la vigencia del año 2021 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	Gustavo Alejandro Gallego Hernández Gerente General			alejandro.gallego@emvarias.com.co		
Firma del Responsable						
Elaboró	Lucas Peláez López Jefe de área Gestión Operativa			LUCAS.PELAEZ@emvarias.com.co		
Firma						
Revisó	Elizabeth Moncada Moncada Jefe de área Auditoría			ELIZABETH.E.MONCADA@emvarias.com.co		
Firma						