

Nombre de la entidad:	EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN S.A. E.S.P	Municipio	Medellin
Sector Administrativo:	SPD	Orden:	Municipal
Departamento:	Antioquia	Año Vigencia:	2018

**FORMATO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION-MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION	Política de Administración de Riesgos	Elaboración de manuales y guías que se puedan socializar a través de difentes alternativas y canales de comunicación interna	Manual electrónico	Tania María Fernandez Correa	20/04/2018
	Construccion del Mapa de Riesgos de Corrupcion	Divulgación y socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción a los grupos de interés	email enviado a comunicaciones para la socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción Pantallazo de la página web.	Área Financiera- Gestión de Riesgos y Seguros Comunicación Corporativa	20/04/2018
		Realizar citaciones al personal para la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Cronograma de trabajo Listado de asistencia	Área Financiera- Gestión de Riesgos y Seguros	20/08/2018
		Validación del Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado año 2018	email y/o listado de asistencia	Área Financiera- Gestión de Riesgos y Seguros	20/12/2018
	Consulta y divulgacion	Publicar el Mapa de Riesgos en la página web de la empresa y garantizar la publicación de sus modificaciones en el tiempo.	Formato de publicación y divulgación.	Tania María Fernandez Correa	20/04/2018
	Monitoreo y revision	Establecer actividades que den cuenta de la percepción que el personal de Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.	Revisión del modelo de encuesta de percepción de la atención realizada a los ciudadanos en los diferentes canales de atención, a fin de ajustar y/o adicionaar el componente percepción de corrupción	Luis Fernando Alvaerz Piza - Eliana María Uribe Villa	20/04/2018
		Establecer actividades que den cuenta de la percepción que el personal de Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.	Tabulación e Informe de encuestas e información de resultados del año 2017 y primer trimestre de 2018	Luis Fernando Alvaerz Piza - Eliana María Uribe Villa	20/08/2018
		Establecer actividades que den cuenta de la percepción que el personal de Emvarias tiene sobre la corrupción y los usuarios del servicio desde PQR.	Capacitaciones de servicio al cliente y percepcion de corrupcion de acuerdo a los resultados de las encuestas	Luis Fernando Alvaerz Piza - Eliana María Uribe Villa	20/12/2018

	Seguimiento	Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2018 Emvarias	Informes de Auditoria generados en el periodo.	Francisco Javier Agudelo	20/04/2018
		Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2018 Emvarias	Informes de Auditoria generados en el periodo.	Francisco Javier Agudelo	20/08/2018
		Ejecución Plan General de Auditorías (tipo aseguramiento) 2018 Emvarias.	Informes de Auditoria generados en el periodo.	Francisco Javier Agudelo	20/12/2018
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES	Identificación de tramites	Identificar y Matricular responsable en el SIUT.	Proceso de matricula en el SIUT	Alejandro Castro Davila	20/04/2018
		Realizar curso del SIUT	Memorias del curso	Hildebrando Quintero Henao	20/08/2018
		Implementar sistema SIUT	Sistema implementado	Hildebrando Quintero Henao	20/12/2018
	Priorizacion de Trámites	Elaborar informes estadísticos de los trámites atendidos por los diferentes canales, que sirva de insumo para implementar acciones de mejora relacionadas.	Informe de atención de trámites clasificado	Olga Lucia Ruiz Bedoya	20/04/2018
		Establecer acuerdos de nivel de servicio (ANS), para la atención de PQRs, en los cuales se definan tiempos, calidad, cobertura, identificando horarios, tiempos de espera todo en concordancia con la política de atención	Acuerdos de nivel de servicio para atención de PQRs	Olga Lucia Ruiz Bedoya	20/08/2018
		Diseñar una política de atención de PQRs, acorde con los trámites que se atienden, los canales dispuestos y los recursos existentes, de tal manera que favorezca la percepción de la ciudadanía	Política de atención de PQRs, implementada	Olga Lucia Ruiz Bedoya	20/12/2018
	Racionalización de Tramites	A través del nuevo sitio web, adoptar e instalar desarrollos a la medida, así como accesos rápidos a través de la plataforma digital para el fácil y transparente acceso de los trámites al ciudadano, así como la promoción de servicios institucionales. Articular la atención de la Línea Amiga con enlace a la página web como solución práctica.	Ofrecer una ventanilla única de servicios en la web. Conectar periodicamente con información de datos abiertos para el ciudadano y mantener los desarrollos de laweb en funcionamiento.	Tania María Fernandez Correa	20/04/2018

	Interoperabilidad	Articular a través de la página web accesos directos al conglomerado público y demás entidades públicas cuya información puede ser buscada a través de Emvarias. Contar con una ventanilla única con suficiencia informativa y útil al ciudadano.	Generar banners y difusión permanente de la ventanilla única. Instalar información oficial con respectivos logos de las entidades con quienes se realice la interoeratividad.	Tania María Fernandez Correa	20/04/2018
3. RENDICION DE CUENTAS	Informacion de calidad y en lenguaje comprensible	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.	Realización de videos pedagógicos con validadores de la entidad, generación de noticias institucionales y publicación oportuno de documentos e información legal de manera oportuna.	Tania María Fernandez Correa	20/04/2018
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Audiencias Públicas Tarifas de Aseo	Acta, Listado de Asistencia	Hildebrando Quintero Henao	20/04/2018
		Mesa de Conciliación Prestadores Aprovechamiento	Acta, Listado de Asistencia		20/08/2018
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Ejecutar plan de incentivos asunto de reconocimiento por labores destacadas para rendición de cuentas.	Elaborar borrador de programa de incentivos adicional al establecido por la convención colectiva	Luis Fernando Alvarez Piza	20/08/2018
			Evento de Entrega de Incentivos	Luis Fernando Alvarez Piza	20/12/2018
	Evaluacion y retroalimentación a la gestión institucional	Medición de Indicadores Estratégicos - Indicadores de Cuadro de Mando Integral	Medición de Indicadores	Nora Patricia Alvarez Pereira	20/04/2018
		Seguimiento planes de mejoramiento	Registro de Avance a los planes de mejoramiento en la herramienta Kairos	Nora Patricia Alvarez Pereira	20/08/2018
Seguimiento Plan de Empresa		Medición del cumplimiento al Plan de Empresa	Nora Patricia Alvarez Pereira	20/12/2018	
Estructura administrativo y Direccionamiento estrategico	Crear dentro de la estructura corporativa de la Empresa una coordinación para el liderazgo del proceso de atención clientes y PQR	Proyecto creación area	Eliana María Uribe Villa	20/04/2018	
	Continuidad de los procesos contractuales para los diferentes canales de atención y las herramientas necesarias para la ejecución de cada atención	Linea amiga del aseo Atención PQR	Eliana María Uribe Villa	20/08/2018	

## 4. ATENCION AL CIUDADANO

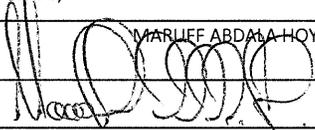
	Diseño de herramientas e instrumentos de medición de indicadores de atención a través de sistemas de información que sean conocidos por la alta dirección .	Herramientas tecnológicas	Eliana María Uribe Villa	20/12/2018
Fortalecimiento de los canales de atención	Elaboracion de piezas publicitarias para los módulos de atención de PQR	Imagen corporativa	Eliana María Uribe Villa	20/04/2018
	Pagina web, implementación del chat, atención al ciudadano a través de la web	pagina web	Eliana María Uribe Villa	20/08/2018
	Evaluar la posibilidad de descentralizar los puntos de atención de Emvarias a diferentes sectores de la ciudad.	puntos de atención	Eliana María Uribe Villa	20/12/2018
Talento Humano	Ejecutar el plan de capacitación de conformidad con la atención al ciudadano	Ajustar Presentacion de Induccion y Reinducción con el e código de Etica del Grupo EPM incluido principios y valores	Luis Fernando Alvarez Piza	20/04/2018
		Ajustar Plan de capacitacion institucional de acuerdo a los resultados de las Encuentras de Atencion al Cliente	Luis Fernando Alvarez Piza	20/08/2018
		Evaluar Plan de capacitacion institucional de Atencion al Cliente	Luis Fernando Alvarez Piza	20/12/2018
Normativo y procedimental	Revisión, ajustes y cambios a que haya lugar de los sistemas de información que aseguren la correcta trazabilidad, informes y control de las PQRs	Sistema de información	Eliana María Uribe Villa - Diana Cecilia Bedoya	20/04/2018
	Presentar proyecto de reglamento interno y politicas de atención de las PQR, protocolos y guiones de atención, instructivo para manejo de quejas	Documentación sobre politicas de atención y servicio	Eliana María Uribe Villa	20/08/2018
	Diseñar y publicar en los canales de atención cartilla con el CCU y carta de trato digno a los ciudadanos	Cartilla y pieza publicitaria	Eliana María Uribe Villa	20/12/2018
	Implementar formato de presentación de peticiones y quejas	formato	Eliana María Uribe Villa	20/12/2018
	Caracterización de los segmentos de usuarios	Segmentos de mercado	Eliana María Uribe Villa	20/04/2018

Relacionamiento con el ciudadano	Realizar encuestas de percepción de la atención periódicamente, en cada canal de atención	Encuesta	Eliana María Uribe Villa	20/08/2018
	Realizar campañas de salida e información a través del canal de atención telefónico	Campaña	Eliana María Uribe Villa	20/12/2018
Lineamientos de Transparencia Activa	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 abiertos50. • Publicación de información sobre contratación pública51. • Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Actualizar y publicar oportunamente la información obligatoria y normativa de la empresa en la página web. Convertir datos abiertos o de interés general en notas que se publiquen como noticias en la web.	Tania María Fernandez Correa	20/04/2018
Lineamientos de Transparencia Pasiva	1. Socialización y capacitación sobre el manejo de la T.R.D - Tabla de Retención Documental de Emvarias S.A E.S.P y su alcance.	Registro de asistencia	Francisco León Úsuga Sepúlveda	20/04/2018
	2. Elaborar el cronograma para transferir los archivos de gestión de las áreas al Proceso de Gestión Documental	Memorando Calendario de transferencias documentales	Francisco León Úsuga Sepúlveda	20/08/2018
	3. Sensibilizar a toda la Organización de Emvarias en el sentido de evacuar oportunamente la información de las bandejas de Mercurio, con el propósito de responder los derechos de petición dentro de los términos de Ley, para evitar posibles silencios administrativos.	Memorando firmado por el Gerente General Prueba de entrega en medio físico y vía e-mail	Francisco León Úsuga Sepúlveda	20/12/2018
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	4. Revisión y aplicación de la normatividad vigente en materia archivística, informática, contable, fiscal, jurídica y/o legal.	Normograma actualizado	Francisco León Úsuga Sepúlveda	20/04/2018
	5. Aplicación y/o implementación de la Tabla de Retención Documental en Emvarias S.A E.S.P.	T.R.D implementada	Francisco León Úsuga Sepúlveda	20/08/2018

5. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION

Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementar recursos para el fácil acceso a la información publicada en la web, tales como tamaños de letras, idiomas, y lenguajes adudiovisuales. Señalización y espacios adecuados de fácil accesabilidad en espacios físicos. Contar con canales de interacción tales como líneas de contacto e inscripción a correos electrónicos para responder a solicitudes e información accesible para grupos poblacionales que lo soliciten. (peticionistas, líderes, con discapacidad).	aplicativos en la página web para que los usuarios organicen la visualización de la información según sus necesidades con tamaños de letra, idioma y audio cuando sea necesario. Señalizar las sedes de la empresa y contar con espacios preferenciales en espacios físicos. Responder de manera oportuna, según los casos a solicitudes vía canales de atención.	Tania María Fernandez Correa	20/04/2018
Monitoreo del Acceso a la información Pública	Capacitación refuerzo en el manejo de la herramienta Mercurio multiempresa	* Registro de asistencia *Citación por correo electrónico	Luz Adriana Castañeda López	20/04/2018
	Revisión y verificación diaria del consecutivo físico y digitalizado de las comunicaciones oficiales que se procesan en Mercurio y su correcto direccionamiento en las bandejas de las Áreas	Reporte	Luz Adriana Castañeda López	20/08/2018
	Soporte funcional para la activación e inactivación de usuarios de Mercurio	Reporte	Luz Adriana Castañeda López	20/12/2018

\* La fechas programadas para la vigencia del año 2018, se formulan con base en el plan de trabajo detallado se ajustan a la fechas de corte para seguimiento, definido dentro de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano versión 2,

Nombre del responsable:	 MARUFF ABDALA HOYOS	Número de teléfono: (054)3803678
Firma del Responsable:		Fecha aprobación del plan: 31/01/2018
Cargo Responsable:	REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE	Correo Electronico: maruff.abdala@emvarias.com.co