

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Entidad Empresas Publicas de Armenia

Vigencia Primer Cuatrimestre de 2017
Fecha publicación 31 de Abril de 2017

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Líderes de los Procesos y Directores Técnicos de los Laboratorios	Realizar un estudio de Mercado en el caso de Obra, Compra y/o Suministro, teniendo en cuenta lo productos especializados establecer el valor del Presupuesto Oficial	Si	100%	<p>Se evidencia estudio de mercado del contrato Ferreteria electricos</p> <p>Estudios de mercado para las siguientes compras: 1. Vehículo compactador 25 yardas 2. Compra de container para bodegas y oficina 3. Compra de vehiculo tipo carro taller 4. Compra de 2 motocarros 5. Instalación de basureros y avisos.</p> <p>Se evidencia cumplimiento en la revisión por parte de los interventores</p> <p>Se evidencia cronogramas de trabajo para los laboratorios y para los funcionarios operativos, así mismo su control</p> <p>Se evidencia implementación del aplicativo PQRDS y a los seguimientos realizados a los operarios.</p> <p>Se evidencia debilidades en la implementación de los indicadores de la matriz de riesgos de corrupción y así mismo del monitoreo</p> <p>eficacia de este servicio los siguientes resultados: enero 99,36%, febrero 99,41% y marzo 99,19%.</p> <p>Servicio de corte de césped: indicador de corte de césped ciclo 1 de 2017 fue del 80% de cumplimiento de los días proyectados, Servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos: Enero 99.03%, Febrero 97,97% y Marzo 98,90%</p>
		Revisión permanente de las carpetas, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formato por parte del interventor y/o supervisor.			
		Supervisión permanente de las acciones planificadas en operación			
		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar controles para el recibo y envío de respuestas a entes solicitantes • Aplicar los procedimiento de control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado • Realizar copias de seguridad como se tiene establecido en la Guía para la administración de sistemas de información de EPA ESP. 			
		Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal de los Procesos			
Gerencia General	Verificación de documentos entregados por el proveedor al momento de hacer el registro en el software.	Si	100%	Se evidencia seguimiento en la inscripción de proveedores y/o proponentes Monitoreo se realiza a través de acta	
Comunicaciones	• Generar registro para la publicación de documentos.	Si	100%	Se evidencia registro para la publicación de información	
	• Aplicación de controles para la verificación de documentos. • Seguimiento a la evaluación y reevaluación de proveedores.	Si	100%	Como se ha identificado en seguimientos anteriores este riesgo no es competencia de este proceso	
	•Generar registro para la publicación de documentos. •Operacionalización del Comité Editorial de EPA ESP	Si	100%	Se evidencia registro para la publicación de información Pendiente operacionalización del comité	
Planeación Corporativa	Realizar la verificación de la información enviada por los procesos y la información socializada en la Rendición de cuentas	Si	100%	Se evidencia circular PC 003 del 10 de Abril de 2017 cumplimiento en la solicitud de información de la gestión para rendición de cuentas.	
Análisis y Mejora	Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado.	Si	100%	Se evidencia Plan de Auditoría en sitio con su cumplimiento y el informe de auditoría del sistemas de Gestión socializado en comité ampliado	

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Gestión Aseo	Realizar seguimiento y análisis estadística del consumos de combustibles de los vehículos Km/galón para la aproximación a la estandarización	Si	100%	Control del tanqueo de la totalidad de los vehículos del servicio de aseo mediante GA-R-009 e ingresada la información para análisis estadístico en el aplicativo de mantenimiento ubicado en la intranet de EPA ESP El 30/01/2017 fue adjudicado el contrato con clausulado simplificado No. 63 de 2017 para el suministro e instalación de dispositivos GPS a los vehículos de Aseo. En el contrato solo incluyeron 16 vehículos ya que aun no habían llegado los vehículos nuevos. Se solicitó mediante SUA-OF085 a la oficina de mantenimiento realizar una adición al contrato para incluir los nuevos vehículos - Se ha realizado seguimiento diario a la actividad mediante el registro GA-R- 005, en donde se evidencian los sectores intervenidos diariamente de acuerdo a la programación establecida. - Los supervisores realizan visitas diarias a los diferentes frentes de trabajo, las cuales quedan evidenciadas en fotografías diarias. liquidaron 22 eventos especiales, sin embargo, el número de eventos que se han realizado en el área de prestación de servicio se desconoce, dato necesario para el cálculo del indicador.
		Realizar revisión permanente del: <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Inventario de repuestos para mantenimiento 	Si	100%	
		Realizar revisión permanente del Inventario de aceites y refrigerantes	Si	100%	
		Realizar revisión permanente del: <ul style="list-style-type: none"> • Inventario llantas • Seguimiento y análisis estadística 	Si	100%	
		Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.	Si	100%	
		Implementar el sistema de GPS y cámaras de monitoreo en los vehículos y maquinaria del servicios de Aseo.	Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma. • Visitas esporádicas del personal encargado del Corte y Poda de Césped. • Realizar seguimiento y análisis estadística de la cantidad de m2 realizados por cuadrilla en un periodo 	Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> • Publicar los requisitos necesarios en la pagina WEB para la informar a los Organizadores de eventos • Revisión y aprobación del valor liquidado. • Seguimiento a la ejecución del evento. 	Si	100%	
	Gestión Captación y Tratamiento	2 veces al mes verificar las horas extras y recargos liquidados de todo el personal	Si	100%	Acta de seguimiento visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas del vehículo de presión succión Control y seguimiento de contratos recolección y transporte Seguimiento visitas de control a los sitios intervenidos para verificar lo referente a las actividades realizadas de la gestión Estudio de mercado contratación Revisión salidas almacén distribución Reporte de tiempo extra y suplementario Captación y tratamiento Control de seguimiento contratos captación y tratamiento Certificado de calidad materiales Matriz implementación o uso de insumo o materiales Se evidencia reporte de Horas Extras Acta de monitoreo riesgos de corrupción
		Garantizar que todos los Contratos cuenten con actas finales y de liquidación		100%	
		Calificación del Proveedor		100%	
		Verificar que se cumplan las especificaciones establecidas en el contrato		100%	
	Gestión distribución	Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP.	Si	100%	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería • Seguimiento al consumo de materiales utilizados en 					
Recolección y Transporte	Se realizan visitas de control al sitio intervenido para verificar lo referente a la actividad realizada	Si	100%		
	Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas				
	Garantizar que todos los Contratos cuenten con toda la documentación requerida				
Gestión Tratamiento de Aguas Residual	Lista de chequeo para documentación suministrada	Si	100%		

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Ajustes en los criterios de análisis. Mayor número de visitas de verificación de lectura e Intradomiciliarias. Optimizar el proceso de control a la facturación. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Clase de uso de un inmueble Facilidades para pago de los deudores de obligaciones no tributarias Actualización de documentos internos y externos 25 de Abril de 2017 Actualización normograma Acta de Actualización normograma Oficio cumplimiento de obligaciones contractuales contrato de prestación de servicios no 3 de 2017 Acta Revisión Gerencial Acta de revisión y monitoreo de los riesgos de corrupción
		<ul style="list-style-type: none"> Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella. Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario. Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas 			
	Control Perdidas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2" 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo. Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados. Reporte de accesorios utilizados en los trabajos. Llamadas de verificación
		<ul style="list-style-type: none"> Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo. Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados. Reporte de accesorios utilizados en los trabajos. Llamadas de verificación 			
	Planeación Técnica	Seguimiento y control a las especificaciones técnicas y analisis de precios unitarios. Diseños	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> 1. Base de datos de los Análisis unitarios 2. Especificaciones técnicas de obra. Es importante aclarar que las especificaciones técnicas se encuentran en proceso de ajuste y mejoramiento. Lo anterior respecto a los contratos de obra que fueron establecidos por Empresas Publicas de Armenia - EPA, para el año 2016.
Seguimiento y control a los informes y conceptos emitidos		Si	100%		
Laboratorio de Medidores	Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos éticos, de integridad del personal y a los requisitos documentados.	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Correo electronico 21 de Marzo de 2017 PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE OBRA -PGIO Acta de Analisis y evaluación de especificaciones técnicas 2017/03/22 	
LECA	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad. Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia disponibilidades emitidas en el ultimo cuatrimestre (Cortreo Electronico 24/04/2017). El monitoreo se hace con el seguimiento a las disponibilidades. Se sugiere el uso de indicador de disponibilidades para registrar el monitoreo Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores 	

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Financiamiento	Asignación de Funciones a los cajeros.	Si	100%	Se evidencia seguimiento a las actividades de arqueo a las cajas de recuado, caja menor y acciones de la tesorería, así mismo su monitoreo a través de acta
		42 arqueos de caja			
		12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones			
	Talento Humano	12 arqueos de caja			
		• Realizar constatación con entes certificadores	Si	100%	Se evidencia informe para el monitoreo de los riesgos Control permanente de las falencias del aplicativo, así mismo de la verificación de la nómina
		• Lista de chequeo y/o relación de documentos	Si	100%	
		• Lista de chequeo y constatación con entes certificadores.	Si	100%	
	• Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhelmac).	Si	100%		
	Jurídica	• Establecer mecanismos de seguimiento a las			
		Exigir acreditación de experiencia profesional de acuerdo con las funciones asignadas.	Si	100%	Se evidencia en el contrato 12/2017, diferentes certificaciones, así mismo la agenda y reparto Reglas de participación y evaluación de propuestas. Se evidencia monitoreo de los riesgos de corrupción 3 de Abril de 2017
Aplicar los criterios de evaluación y reevaluación a los contratistas que ejecutan las funciones					
Establecer agendas por Profesional y reparto y hacer seguimientos Diarios					
Gestión Recursos	Crear mecanismos y responsabilidades para la revisión de requisitos establecidos para evaluación de propuestas				
	Realizar seguimientos y verificar controles	Si	100%	Se evidencia estudio de mercado del contrato Ferreteria electricos, formato de mantenimiento preventivo y correctivo de vehiculos seguimiento contratos evidencia Contrato no 5 Monitoreo a través del indicador correspondencia, informe de archivo y acta	
	• Aplicación de procedimientos para el control de prestamos.	Si	100%		
	• Publicación de listados de documentos prestados a funcionarios y que esta pendiente su devolución..	Si	100%		
Seguimiento al diligenciamiento de las actas de inspección a satisfacción	Si	100%			
Control Gestión	Realizar análisis de datos de la información obtenida	Si	100%		
	Cumplimiento de los procedimientos y formatos establecidos "Evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional"	Si	100%	Se evidencia monitoreo a través del manejo de indicador de cumplimiento de cronograma de auditorías de Gestión	
TICS	Los líderes de procesos deben notificar a la Dirección de TICS la creación, modificación y eliminación de los usuarios con sus respectivos perfiles.	Si	100%	Solicitud de administración de los accesos y perfiles de usuarios el sistema ARQ Solicitud de los funcionarios retirados y/o traslados de la entidades	

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites	TICS	<ul style="list-style-type: none"> •Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB •Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. •Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado. 	Si	60%	<p>Se da cumplimiento a la normativa decreto 103 de 2015 con la publicación de los trámites y/o servicios en la pagina web y el SUIT, pendiente vinculación al portal del estado</p> <p>Pendiente seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites, puesto que no se ha comenzado a aplicar los procedimientos en el SUIT.</p>
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TICS	<p>Enviar a cada uno de los procesos el procedimiento para que sea evaluado y se soliciten los ajustes requeridos</p> <p>Realizar la actualización del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos. Denuncias, Solicitudes de información y/o <u>Sugerencias</u></p>	Si	100%	<p>Pendiente Caracterización de ciudadanos y grupos de interés, así mismo socialización o divulgación de los canales que existen para atención al ciudadano. EL sistema de PQRDS tiene debilidades en la consolidación de la información y en la aplicación del procedimiento estipulado para tal fin</p> <p>Se recibieron 1617 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 19 vencidos (esto debido al uso de comercial en el nuevo software, para el control de las PQRDS que se reciben), se sugiere unificar los procedimientos, sistemas y grupo de PQRDS para evitar estas inconsistencias</p>
	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • 2.Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente • Verificar la eficacia de las capacitaciones. • Evaluar la atención a los clientes 			
	Todos los procesos	Realizar seguimiento permanente a los términos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales			
	Todos los procesos	Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y generar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única			
	Todos los procesos	Dar las respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los líderes de los Procesos encargándose del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales.			
	Todos los procesos	Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos			
	Financiamiento	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario			
	Todos los procesos	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura			
Todos los procesos	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios				

Acceso a la información y transparencia

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Subgerente de Aseo	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Si	100%	
	Subgerente de Aseo	Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	Si	100%	
	Subgerente de Aseo	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Comunicar a la comunidad: Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, Racionamientos, etc.)	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Tramites y Servicios: Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La Expedición de Certificados de Contratos	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Si	100%	
	Subgerente de Aseo	Requisitos para: • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos	Si	100%	
	Subgerente Técnico	Requisitos de: • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	Si	100%	
	Subgerente Técnico	Requisitos de: • Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas. • La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	100%	
	Director TIC	Base de datos de usuarios	Si	100%	
		Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Si	100%	
	Director Comercial- Gerencia General	Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	Si	100%	
		Portafolio de Servicios	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Estructura Orgánica • La descripción de la estructura orgánica • Las funciones y deberes • La ubicación de sus sedes y áreas • La descripción de divisiones o departamentos • El horario de atención al público	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Presupuesto • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Los planes de gasto público para cada año fiscal • Estrategias • Proyectos • Distribución presupuesta de proyectos de inversión • Informe de gestión año anterior • Presupuesto desagregado con modificaciones	Si	100%	

Se encuentra publicados tramites y/o servicios en la pagina web, sin embargo no se esta aplicando la metodologia de racionalización de trámites las actividades de la matriz no son del alcance del proceso por lo tanto no se realiza monitoreo Se encuentra publicado en la pagina web los requisitos sin embargo no estan incluidos en la estrategia de racionalización de tramites La Entidad debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen relacionadas con el cumplimiento de su misión En el enlace de atención al ciudadano del sitio Web, la Entidad debe contar con Enlace al calendario de actividades y a participación ciudadana Los líderes de los procesos manifiestan que no realizan monitoreo a las acciones ya que no son responsabilidad de ellos

Subcomp	Responsabl e	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 5 Mecanismo	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	Planeación • Los indicadores de desempeño • Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana • Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado • Las políticas, lineamientos o manuales	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	Contratación • El plan anual de Adquisiciones • El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. • Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	Trámites y servicios • Los detalles de los servicios brindados directamente al público • Los formularios y protocolos de atención al público • Los formatos o formularios requeridos para los trámites • El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público.	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	Control • Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal • Los informes de gestión, evaluación y auditoría • El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	PQRDS El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicacio	Comunicación Boletines, publicaciones en la página web y en las redes sociales de la empresa	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente	Si	100%	

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control