

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

Vigencia Segundo Cuatrimestre de 2017  
Fecha publicación 31 de Agosto de 2017

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Lideres 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 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 • 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	Si	100%	Se evidencia estudios de mercado que realizan los líderes de los procesos Los supervisores verifican la información desde el acta de inicio y ebn las actas parciales en los formatos establecidos Se realiza supervisión de las actividades de los funcionarios Sin embargo no se les hace monitoreo a los riesgos y en diferentes seguimientos se desconoce su identificación.
	Gerencia General	Verificación de documentos entregados por el proveedor al momento de hacer el registro en el software.	Si	100%	Se realiza seguimiento del riesgo en la auditoria del proceso el control se realiza con la opción de seleccionar aleatoriamente el proveedor
	Comunicaciones	• Generar registro para la publicación de documentos.	Si	100%	Se evidencia registro para la publicación de información Pendiente monitoreo de los riesgos
		• 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 Auditoria al personal del ente certificador o Acreditador contratado.	Si	100%	Se evidencia Plan de Auditoria en sitio con su cumplimiento y el informe de auditoria del sistemas de Gestión socializado en comité ampliado	

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%	El proceso realiza seguimiento comparando los consumos promedios y monitoreo a través del tablero de control el Seguimiento de las rutas de los vehículos se hace de forma posterior, se esta en la puesta a punto del seguimiento en línea, el monitoreo se hace a través del tablero de control - 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. Se hace aplicación del procedimiento para permisos de eventos especiales, se evidencia oficios al municipio solicitando el pago de eventos especiales
		Realizar revisión permanente del: • 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: • 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%	
		• 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%	
		• 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%	Se evidencia reporte de horas extras. Se evidencia lista de verificación de los contratos. Se evidencia arqueos a la maquinaria, equipos e insumos. Pendiente monitoreo del riesgo Se realiza arqueos esporadicos a los materiales y visitas a los obras de fontanería. Pendiente monitero del riesgo Se evidencias visitas de control en el formato establecido asimismo control en los contratos, pendiente monitoreo del riesgo Se evidencia seguimiento a usuarios para concepto de sanidad
		Garantizar que todos los Contratos cuenten con actas finales y de liquidación Calificación del Proveedor		100%	
		Verificar que se cumplan las especificaciones establecidas en el contrato		100%	
		Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP		100%	
	Gestion distribución	• 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	Si	100%	
		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%		

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustes en los criterios de análisis.</li> <li>Mayor número de visitas de verificación de lectura e Intradomiciliarias.</li> <li>Optimizar el proceso de control a la facturación.</li> </ul>	Si	100%	<p>Se evidencia seguimiento de las Suspensiones y Cortes a través del software</p> <p>Se evidencia acta de actualización normativa</p> <p>Seguimiento de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario.</p> <p>Pendiente monitoreo del riesgo</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella.</li> <li>Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario.</li> <li>Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas</li> </ul>			
	Control Perdidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP.</li> <li>Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería</li> <li>Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2"</li> </ul>	Si	100%	<p>Se realiza arqueos esporadicos a los materiales y revisión a los cronogramas y se aplican las llamadas de verificación</p> <p>Se realizó contratación de profesional con las siguientes obligaciones:</p> <p>Apoyar en la elaboración y revisión de presupuestos</p> <p>Apoyar la elaboración y revisión de la base de datos de análisis de precios Unitarios 2017</p> <p>revisión de las especificaciones técnicas</p> <p>Apoyo en la Ejecución elaboración y cálculo AIU</p> <p>Se realizan visitas de campo</p> <p>Organización de procedimientos</p> <p>Se realiza seguimiento de las actividades del laboratorio de calidad mediante formatos y aprobación de los mismos</p> <p>Pendiente monitoreo</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo.</li> <li>Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados.</li> <li>Reporte de accesorios utilizados en los trabajos.</li> <li>Llamadas de verificación</li> </ul>			
	Planeación Técnica	Seguimiento y control a las especificaciones técnicas y analisis de precios unitarios. Diseños	Si	100%	
	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%		
LECA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad.</li> <li>Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes</li> </ul>	Si	100%		

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Financiamiento	Asignación de Funciones a los cajeros. 12 arqueos de caja	Si	100%	Se realiza seguimiento aleatorio a los arqueos realizados en el cuatrimestre (Arqueos de caja y actas) Ver acta 16/08/2017
		12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones			
		12 arqueos de caja			
	Talento Humano	• Realizar constatación con entes certificadores • Lista de chequeo y/o relación de documentos	Si	100%	Se evidencia seguimiento por correo electrónico a certificados Hoja de Vida Se evidencia tablero de control con el monitoreo a los riesgos Se sugiere cambios en el riesgo identificado por el Software, ya que no es del alcance del proceso
		• Lista de chequeo y constatación con entes certificadores.	Si	100%	
		• Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhelmac). • Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina	Si	100%	
	Jurídica	Exigir acreditación de experiencia profesional de acuerdo con las funciones asignadas. Aplicar los criterios de evaluación y reevaluación a los contratistas que ejecutan las funciones	Si	100%	Se evidencia en el contrato 12 y 44 de 2017, diferentes certificaciones, así mismo la agenda y reparto Reglas de participación y evaluación de propuestas. Se evidencia monitoreo de los riesgos de corrupción 29 de Agosto de 2017
		Establecer agendas por Profesional y reparto y hacer seguimientos Diarios			
		Crear mecanismos y responsabilidades para la revisión de requisitos establecidos para evaluación de propuestas			
	Gestión Recursos	Realizar seguimientos y verificar controles	Si	100%	Se realizó revisión de la contratación del proceso, ver informe Gestión Recursos
• Aplicación de procedimientos para el control de prestamos. • 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%		
Realizar análisis de datos de la información obtenida		Si	100%		
Control Gestión	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%	Se evidencia oficio de solicitud a los procesos, sin embargo pendiente el monitoreo al riesgo	

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites	TICS	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>•Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>•Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado.</li> </ul>	Si	60%	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 seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites, puesto que no se ha comenzado a aplicar los procedimientos en el SUIT.
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 socialización o divulgación de los canales que existen para atención al ciudadano.</p> <p>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 3380 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 4 vencidos (por errores en la aplicación del procedimiento en el aplicativo) sin embargo no se incumple con la normatividad, se sugiere unificar los procedimientos, sistemas y grupo de PQRDS para evitar estas inconsistencias</p>
	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente</li> <li>• Verificar la eficacia de las capacitaciones.</li> <li>• Evaluar la atención a los clientes</li> </ul>			
	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 para la transparencia y acceso a la información

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Subgerente de Aseo	Horarios de Recolectión 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	<b>Comunicar a la comunidad:</b> 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	<b>Tramites y Servicios:</b> Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	<b>Requisitos para:</b> 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	<b>Requisitos para:</b> La Expedición de Certificados de Contratos	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	<b>Requisitos para:</b> La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Si	100%	
	Subgerente de Aseo	<b>Requisitos para:</b> • 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	<b>Requisitos de:</b> • 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	<b>Requisitos de:</b> • 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	<b>Estructura Orgánica</b> • 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	<b>Presupuesto</b> • 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 lideres 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 Mecanismos	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	<b>Planeación</b> • 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	<b>Contratación</b> • 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	<b>Trámites y servicios</b> • 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	<b>Control</b> • 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	<b>PQRDS</b> 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 nes	<b>Comunicación</b> Boletines, publicaciones en la página web y en las redes sociales de la empresa	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicacio nes	<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b> • 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

Atentamente

Janeth Tqoquica Posada  
Directora Control de Gestión EPA ESP