

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Entidad Empresas Públicas de Armenta

Vigencia Segundo Cuatrimestre de 2018  
Fecha publicación 31 de Diciembre de 2018

| Subcomponente  | Responsable | Actividad   | Actividades<br>cumplidas | % Avance | Observaciones Tercer Informe 2018   |
|--|-------------|---|--------------------------|----------|---|
| Líderes de los Procesos y Directores<br>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>*Los líderes de los procesos en caso de compra y/o suministro siguen las políticas y procedimientos establecidos por EPA ESP( GG-D-014.GG-P-003).</p> <p>*Se evidencia cumplimiento en la revisión por parte de los interventores, por medio de actas de inicio (DISG-R-002), Acta Parcial ( JSG-R-008), Acta de liquidación ( DISG-R-007)</p> <p>*Se puede evidenciar cronogramas de trabajo para los laboratorios y para los funcionarios operativos, así mismo su control.</p> <p>*Se evidencia envío de copias de seguridad por parte de la mayoría de líderes , igual hay falencia con algunos procesos para salvaguardar la información .</p> <p>*Se realiza supervisión de las actividades de los funcionarios.</p> |
|  |             | Revisión permanente de las carpetas, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formato por parte del interventor y/o supervisor.   | Si                       | 100%     |   |
|  |             | Supervisión permanente de las acciones planificadas en operación  | Si                       | 100%     |   |
|  |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Aplicar controles para el recibo y envió de respuestas a entes solicitantes</li> <li>* Aplicar el procedimiento de control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>* Realizar copias de seguridad como se tiene establecido en la Guía para la administración de sistemas de información de EPA ESP.</li> </ul> | Si                       | 100%     |   |
|  |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Realizar seguimiento permanente a la elaboración de actividades en los procesos.</li> <li>*Reportar al proceso de talento humano los hallazgos presentados.</li> <li>*Citación y presentación de descargos por las acciones ejecutadas.</li> </ul>  | Si                       | 100%     |   |
|  |             | Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal de los Procesos  | Si                       | 100%     |   |
|  |             | Realizar la verificación de información registrada por el proceso y los resultados en campo de acuerdo a la muestra establecida.  | Si                       | 100%     |   |
|  |             |   |                          |          |   |
| Gerencia General   |             | Verificación de documentos entregados por el proveedor al momento de hacer el registro en el software.  | Si                       | 100%     | <p>* Por el formato GG-R-016 se encuentra establecido los documentos a anexar para la inscripción en el requisito de proponentes de EPA ESP.</p> <p>* Toda la información es ingresada al portal de intranet donde reposa toda la información.</p>  |
| Dirección de Comunicaciones  |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>*Generar registro para la publicación de documentos.</li> <li>*Operationalization del Comité Editorial de EPA ESP</li> </ul>   | Si                       | 100%     | <p>* Por medio del formato GR-R-19 "Radicator Archivo y correspondencia" queda registrado el solicitante y el tipo de información a publicar.</p> <p>*Como se ha manifestado en Informes anteriores el proceso de comunicaciones no es el encargado de la operationalization del comité de EPA ESP, simplemente cumple el papel de asesoria.</p>  |
| Dirección Planeación Corporativa                                     |             | Solicitar las Acciones correctivas y de mejora por los incumplimientos presentados en la ejecución de las actividades planificadas por el proceso que reporta.  | Si                       | 100%     | Se evidencia que por medio de oficio DCG-C009 se convocó a reunión a los líderes de los procesos al comité institucional de coordinación de control interno para dar a conocer el avance en sus metas.  |
| Análisis y Mejora  |             | Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditorio al personal del ente certificador o Acreditador contratado.  | Si                       | 100%     | Se brinda acompañamiento , en todas las acreditaciones por parte de los integrantes de análisis y mejora , se evidencia por medio de la auditoria de gestión ambiental realizada por SOLUCIONES Y GESTION y también se llevo a cabo seguimiento y aplicación de la acreditación del laboratorio ensayo y calidad del agua por parte de la ONAC.   |

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

| Subcomponente  | Responsable | Actividad   | Actividades cumplidas | % Avance | Observaciones Tercer Informe 2018  |
|--|-------------|---|-----------------------|----------|--|
| Subgerencia Aseo                                     |             | Realizar seguimiento y análisis estadística del consumo de combustibles de los vehículos involucrados para la aproximación a la estandarización   | SI                    | 100%     | La entidad cuenta con un portal en su Intranet "Combustibles" el cual está conectado con el proceso de Gestión Recursos donde se relaciona el consumo de los vehículos adscritos a la Subgerencia de Aseo.   |
|  |             | Realizar revisión conforme a programación de la Gestión Recursos del Inventario de repuestos para mantenimiento.  | SI                    | 100%     | Se realizan visitas de manera aleatorias en la bodega de la Subgerencia de Aseo, con el fin de hacer revisión del stock de inventarios. Se evidencia acta del 31 de Agosto de 2018.  |
|  |             | Adecuación de espacio para almacenamiento de aceites y refrigerantes .<br>Realización de control de inventarios   | SI                    | 100%     | La Subgerencia de Aseo ya cuenta con un espacio de almacenamiento de aceites y refrigerantes , el cual cuenta con el debido control y personal a cargo ( Se anexa registro fotográfico).   |
|  |             | Realizar visitas aleatorias a los aflors en ejecución.  | SI                    | 100%     | Se anexan formatos GA-R-007 " Visita de aflor Cantidad de residuos sólidos " en donde se evidencia las visitas aleatorias realizadas por los funcionarios del proceso.   |
|  |             | Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma<br>Visitas esporádicas del personal encargado del Corte y Poda de Césped.<br>Evaluación de cumplimiento de indicadores  | SI                    | 100%     | *Por medio del formato GA-R-005 se reportan las actividades diarias de las áreas intervenidas por el servicio de corte de césped.<br>* También se realiza registro fotográfico de las actividades.   |
| Gestión de Captación y Tratamiento                   |             | *Revisión y aprobación de valor liquidado por funcionarios diferentes.<br>*Seguimiento a la ejecución del evento  | SI                    | 100%     | Se anexan documentos soporte en donde esta la trazabilidad de solicitud de servicio especial de evento del centro comercial Unicentro , y se evidencia que cumple con todos los parámetros.  |
|  |             | *Realizar programación del personal de manera equitativa.<br>*Realizar verificación de cantidades de horas extras y recargos laborados por funcionarios.  | SI                    | 100%     | *Para realizar programación del personal de manera equitativa se utiliza el formato GT-H-R-039 "Turnos quincenal de personal" ya que este permite distribuir al personal de la planta de manera justa.<br>* Por medio de un consolidado de horas extras formato GT-H-R-038 "Reporte de la planta de manera equitativa" se realizan verificación de cantidades de horas extras y recargos laborados por funcionarios.   |
|  |             | *Adecuada formulación de proyectos en etapa precontractual.<br>*Evaluación exhaustiva de proveedores para desarrollo de contratos.<br>*Garantizar que todos los contratos cuenten con actas contractuales, informes de actividades y documentación soporte de todas las acciones realizadas durante su ejecución.<br>*Calificación del proveedor.   | SI                    | 100%     | * Se toma el contrato de suministro 07/18 QUMIPAC de Colombia, en donde se puede verificar toda la documentación en regla.   |
|  |             | Verificar que se cumplan las especificaciones establecidas en el contrato<br>*Realizar seguimiento permanente a las unidades de tratamiento después de la aplicación de los productos.  | SI                    | 100%     | *El producto cuenta con su certificado de calidad y también se le realiza acta de inspección , verificación y recibido a satisfacción de productos, donde firma el operario de turno la entrada al almacén.  |
| Gestión distribución de agua potable                 |             | Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, Insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP  | SI                    | 100%     | Por medio del Formato GCT-PP-001 se evidencia plan de verificación, mantenimiento y calibración de equipo y maquinaria; de igual manera se esta en proceso de la adecuación de un nuevo formato y el cual va a permitir tener un mayor control sobre el mantenimiento de los equipos de EPA ESP.   |
|  |             | Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, Insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP.<br>*Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería<br>*Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2"   | SI                    | 100%     | * La revisión periodica del inventario de herramientas e insumos se realiza de manera mensual por medio de acta PC-R-001, se anexa acta del mes de Octubre 08 de 2018. Esta revisión se realiza con el encargado del almacén.<br>* El seguimiento al cobro de materiales se realiza por medio del formato GD-R-022 del 09 de noviembre de 2018 "Solicitud servicio de fontanería allí reposan el trabajo del fontanero y los materiales utilizados.<br>* La revisión al consumo de reparaciones de tuberías de 2" de diámetros se realiza por medio del formato GD-R-011 "Orden reparación de redes" |
| Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales |             | Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas<br>Verificación de Ordenes de trabajo VS Btladora de vigilancia Portera.  | SI                    | 100%     | del documento GRT-R-015 "orden daños de alcantarillado" se anexa orden # 395840<br>* El seguimiento a las ordenes y trabajos del BtlOCAT - Retroexcavadora se hace por medio de control entrada y salida GRTAR-R-011.  |
|  |             | Realizar seguimiento a las notificaciones de las acometidas VS Acometidas Ejecutadas por EPA ESP.<br>Realizar Visitas de Control a las Acometidas que no fueron ejecutadas por EPA.<br>Realizar visitas de chequeo de cantidades estipuladas en orden de trabajo.   | SI                    | 100%     | * El seguimiento se realiza :<br>1.Reporte del inspector<br>2. Notificación al usuario<br>3.Visita de verificación   |
|  |             | Se realizan visitas de control al sitio intervenido para verificar lo referente a la actividad realizada.   | SI                    | 100%     | Se evidencia visitas de control por medio del formato GRT-R-015 "Orden Daños de alcantarillado"  |
|  |             | Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas   | SI                    | 100%     | * En la orden # 395383 daño de alcantarillado del de 2018 se evidencia verificación a actividades programadas, También se realiza por formato GRT-R-007 "Orden de trabajo cuadrillas."   |
| Gestión Tratamiento de Aguas Residuales              |             | Garantizar que todos los Contratos cuenten con toda la documentación requerida.   | SI                    | 100%     | Los contratos se garantizan que tengan toda la documentación por medio del formato GDAP-R-035 Formato control y seguimiento de contratos"  |
|  |             | *Lista de Chequeo para documentación sumunistrada<br>*Visitas de seguimiento<br>*Lista de verificación de los usuarios con verificaciones por requisitos pendientes de presentar.   | SI                    | 100%     | * se evidencia por medio de trazabilidad a KOBA s.a.s ( Tiendas D1) Solicitud permiso de vertimientos para todos los puntos de la ciudad de Armenia :<br>* Carta Solicitud del Usuario<br>* Realiza visita técnica de Control ( GTAR-R-006)<br>* Entrega de requisitos ( GTAR-R005)<br>* Documentación de la empresa con carta<br>* Lista de chequeo ( GTAR-R-009)<br>* Concepto favorable de vertimiento ( GTAR-R-001)  |
|  |             | *Evaluación permanente de los resultados obtenidos en las actividades ejecutadas en el proceso.<br>* Analizar Datos de la información obtenida por medio de una lista de cheque mensual y realizar las acciones correctivas pertinentes.<br>*Realizar control permanentes a los informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad.<br>*Reportar a la Unidad de talento Humano los reportes detectados de modificación de informes. | SI                    | 100%     | * Se evidencia por medio de informe de la PTAR la marina EPA ESP, que se realizan los controles y análisis pertinentes con sus debidos soportes .  |

| Subcomponente   | Responsable                               | Actividad  | Actividades cumplidas | % Avance   | Observaciones Tercer Informe 2018   |
|---|---|--|-----------------------|--|---|
| Corrupción  | Dirección Comercial                       | Seguimiento a suspensiones y cortes reportados como efectivos<br>Seguimientos a órdenes de trabajo reportados como No efectivas  | Si                    | 100%   | * Por medio de Acta PC-R-001 del 04 de Octubre de 2018 se evidencia Análisis de la efectividad de las suspensiones y cortes.  |
|   |   | Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella.<br>Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario.<br>Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas   | Si                    | 100%   | * Se observa por medio de acta del 01 de Octubre de 2018 capacitación al personal en notificaciones previas a la suspensión del servicio de acueducto.<br>* El seguimiento y revisión de los descuentos se evidencia por medio de acta del 01 de octubre de 2018, esta revisión se hace de manera trimestral.<br>* Se anexa Archivo en excel donde reposa análisis estadístico y de descuentos este se hace de manera trimestral.   |
|   | Gestión Control de Perdidas               | Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Públicas de Almería ESP<br>Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería<br>Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2" | Si                    | 100%   | * El Arqueo se realiza de manera trimestral por medio de formato en excel, esta revisión se realiza con los operarios del proceso.<br>* Se Evidencia en planilla excel la relación de la obra y material utilizado con su respectiva dirección y operarios a cargo.<br>* Como se ha manifestado en otros informes anteriores el seguimiento al informe de consumo de materiales utilizados en las reparaciones de tuberías mayores a 2" de diámetro, no se diligenció a este proceso. |
|   |   | Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo.<br>Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados.<br>Reporte de accesorios utilizados en los trabajos.<br>Llamadas de verificación   | Si                    | 100%   | * Se evidencia por el formato GCP-P-002 el manual de procesos y procedimientos.<br>* El seguimiento al cobro de materiales se realiza por medio del formato GCP-009 "Instalación, retiro y/o cobro de medidor" y se verifica con llamadas aleatorias de las ordenes de trabajo.<br>* Se Verificó registro de llamadas de satisfacción, se toman como muestra evidencias del mes de Octubre de 2018.   |
|   | Gestión de Planeación Técnica             | Seguimiento y control a las especificaciones técnicas y análisis de precios unitarios.   | Si                    | 100%   | * Se tiene un aplicativo llamado Construdata para administración y actualización de la base de datos de precios unitarios.  |
|   |   | Control y seguimiento a los informes y conceptos emitidos.<br>Respuestas a PQRDS recibidos por conceptos mal emitidos por el personal de proceso.  | Si                    | 100%   | * El control y seguimiento a los informes y conceptos emitidos se evidencia por medio de documento GPT-R-024 Resultado revisión proyecto Hidrosanitario y formato GPT-R-008 "revisión proyectos hidraulicos y sanitarios"<br>* Las respuestas de los PQRDS por conceptos mal emitidos se responden en los tiempos determinados por la ley.  |
|   | Laboratorio de calibración de Medidores   | Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos éticos, de integridad del personal y a los requisitos documentados.  | Si                    | 100%   | El seguimiento de los compromisos éticos de integridad del personal y los requisitos documentados se realizan por medio de acta mensual PC-R-001 de manera mensual, se evidencia por medio del acta de 116 de noviembre de 2018.  |
|   | Laboratorio de ensayo de calidad del Agua | Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad.<br>Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes  | Si                    | 100%   | * El laboratorio cuenta actualmente con la acreditación por parte de la ONAC, esta acreditación es internacional, se anexa informe de la auditoría de vigilancia del 12 de diciembre de 2018 de la acreditación por parte del organismo de control.<br>* Hasta el momento no se ha presentado ninguna situación que amerite reporte a Talento Humano.   |
|   | Dirección de Financiamiento               | Seguimiento a la aplicación de los protocolos de seguridad para pagos por portales.  | Si                    | 100%   | En acta del 18 de septiembre de 2018 se evidencia protocolos de seguridad en pago por portales.   |
|   |   | Seguimiento a la aplicación del instructivo para el manejo de caja fuerte y claves existentes en el área CAM, tesorería y punto de recaudo de la minorista.  | Si                    | 100%   | En acta del 18 de septiembre de 2018 se puede observar inspección ocular a cajas fuertes  |
| 12 arqueos de caja menor  |   | S  | 100%                  | * La revisión se realiza por medio de actas mensuales donde se encuentran los arqueos mensuales y la confirmación de protocolos, esta actividad se realiza de manera mensual |   |
| 12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones |   | Si   | 100%                  |  |   |
|   |   | 12 arqueos de caja Sorpresa  | Si                    | 100%   | Por medio de Acta PC-R-001 del 18 de septiembre, se evidencia arqueo mensual a los cajeros de EPA ESP   |

| Subcomponente  | Responsable   | Actividad  | Actividades resumidas | % Avance  | Observaciones Tercer Informe 2018  |
|--|---|--|-----------------------|---|--|
| Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de CC           | Gestión del Talento Humano  | Digitalización de historias laborales  | Si                    | 100%  | * La digitalización se realiza en el sistema por parte de la funcionaria encargada de las hojas de vida de EPA ESP en donde reposan todos los formatos y anexos de los funcionarios de la entidad.   |
|  |   | *Mantener actualizadas las matrices relacionadas con los EPP requeridos por los funcionarios y con las respectivas especificaciones Técnicas exigidas en cada actividad de los procesos  | Si                    | 100%  | Las matrices se encuentran en los formato GTH-MA-016 hasta GTH-MA-024 en donde reposan los elementos que debe utilizar cada proceso.   |
|  |   | * Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhuma).<br>* Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina   | Si                    | 100%  | * Se evidencia correos en donde se piden los soportes técnicos del programa, y también las respuestas respectivas por parte del contratista.   |
|  | Dirección jurídica y secretaria general   | *Acreditación de experiencia profesional de acuerdo con el perfil requerido.<br>*Seguimiento y supervisión de las actividades contractuales.   | Si                    | 100%  | * En todo contrato se pide soportes de acreditaciones de los títulos de los profesionales se toma como muestra el Contrato Clausulado Simplificado # 195/18 German Andres Tobon Villada.<br>* Por medio del Formato JSG-R-009 "Informe de Actividades Contractuales"               |
|  |   | *Control préstamo de documentos<br>*Restricción de acceso a la información<br>*Custodia adecuada de la información   | Si                    | 100%  | *En el formato AM-R-002 se lleva el control de salida y entrada de la documentación y carpetas de la Dirección jurídica.<br>Se cuenta con un comité de conciliación en donde se lleva  |
|  |   | Seguimiento y control a los asuntos de lo contencioso administrativo que genere conciliación prejudicial.  | Si                    | 100%  | Se cuenta con un comité de conciliación en donde se lleva a cabo el seguimiento de los procesos contenciosos administrativos de EPA ESP, de estas reuniones reposan actas.   |
|  | Gestión de Recursos   | Realizar seguimientos y verificar controles  | Si                    | 100%  | * Por medio de acta del 21 de marzo de 2018, se puede evidenciar que en reunión se decide eliminar este indicador de la caracterización ya que no estaba cumpliendo con el objetivo de medir la efectividad de correspondencia.( Pendiente de actualización por análisis y mejora) |
|  |   | * Aplicación de procedimientos para el control de préstamos.<br>* Publicación de listados de documentos prestados a funcionarios y que esta pendiente su devolución.   | Si                    | 100%  | El monitoreo se realiza de manera trimestral ,archivo central manda un informe a todos los procesos por la intranet, El control de documentos archivo central se lleva en formato GR-R-020   |
|  |   | Seguimiento al diligenciamiento de las actas de inspección a satisfacción  | Si                    | 100%  | * Por medio del formato GG-R-004 se evidencia el recibido de satisfacción. Se evidencia por medio de acta del 01 nov 2018  |
|  | Dirección Control Gestión   | Cumplimiento de los procedimientos y formatos establecidos "Evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional"   | Si                    | 100%  | Se tiene el formato AM-R-019 " cronograma de auditorías internas y externas 2018 de auditorías de gestión". También se realizan los informes ante los entes de control.  |
| Dirección tecnología de la información y las comunicaciones    | Activar, desactivar y retirar por parte del administrador del sistema , según listado enviado por los líderes | Si   | 100%                  | Por medio de circular DTIC-C043 del 26 de noviembre de 2018 se evidencia el recordatorio a los líderes de los procesos la activación y desactivación de los perfiles por medio del formato DTIC-R-006 |  |
| Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites | Dirección Comercial   | "Diligenciar y actualizar la hoja de vida de trámites y servicios para actualización en el portal del estado, financiación deudas morosas EPA ESP.<br>*Generar Certificado de paz y salvo de la factura mediante la Pagina Web . | Si                    | 100%  | * En la pagina Web -Trámites y servicios se encuentra instructivo para realizar financiación de deudas morosas<br>*Se evidencia acta de reunión donde se trata el tema de la expedición de certificado de paz y salvo de la factura.   |
|  | Subgerencia Aseo  | Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad EPA ESP.  | Si                    | 100%  | Se encuentra en la página <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> -Trámites y servicios-otros procedimientos administrativos.  |
|  | Gestión del Talento humano  | Expedición de certificado Laboral  | Si                    | 100%  | Se encuentra en la página <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> -Trámites y servicios-otros procedimientos administrativos.  |
|  | Dirección jurídica y secretaria general   | Expedición de certificados de contratos  | Si                    | 100%  | Se encuentra en la página <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> -Trámites y servicios-otros procedimientos administrativos.  |
|  | Gestión de Planeación técnica   | "Diligenciar y actualizar la hoja de vida de trámites y servicios para actualización en el portal del estado , de los disponibilidades y solicitudes del proceso.  | Si                    | 100%  | Se encuentra en la página <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> -Trámites y servicios-otros procedimientos administrativos.  |
|  | Subgerencia Aguas   | "Diligenciar y actualizar la hoja de vida de trámites y servicios para actualización en el portal del estado , de los disponibilidades y solicitudes del proceso.  | Si                    | 100%  | Se encuentra en la página <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> -Trámites y servicios-otros procedimientos administrativos.  |
|  | Dirección tecnología de la información y las comunicaciones   | Publicación en el portal del estado colombiano, los trámites y snvicios realizados con EPA ESP.  | Si                    | 100%  | En el SG de la entidad se encuentra el formato DTIC-R-005 "Hoja de vida trámites y Servicios"  |

| Subcomponente  | Responsable   | Actividad   | Actividades cumplidas | % Avance | Observaciones Tercer Informe 2018   |
|--|---|---|-----------------------|----------|---|
| Anexo 3 Rendición de cuentas                             | Dirección de comunicaciones   | 100 publicaciones en pagina web y redes sociales de la empresa  | Si                    | 100%     | Se puede evidenciar que por medio de la página y redes sociales se publican varias de las actividades que realiza EPA ESP.  |
|  |   | 10 boletines de prensa anuales publicados en los medios de difusión   | Si                    | 100%     | En la intranet y correos electronicos se han publicado 151 boletines de prensa con el desarrollo de las diferentes Actividades que realiza la entidad   |
|  |   | 6 campañas mediáticas anuales   | Si                    | 100%     | Se han realizado varias campañas mediáticas<br><ul style="list-style-type: none"> <li>* EPA 365 Dias contigo</li> <li>* Mundialito EPA</li> <li>* #Armeniaciudadmaslimpia</li> <li>* Así piensan los padres EPA</li> <li>* Así piensan las madres EPA</li> <li>* Eco por Tota y su poder</li> </ul>   |
|  |   | 2 Periódicos institucionales anuales  | Si                    | 0%       | No se generan periódicos institucionales, ya que la información se difunde por la Intra web de la entidad y redes sociales, así contribuyen a la Directiva presidencial 04 de 2012 política de Cero papel.  |
|  |   | Difundir 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP  | Si                    | 100%     | La pagina Web cuenta con Item llamado <i>buon gobierno</i> en donde esta la publicación de avance de los planes de mejoramiento e informes de interes   |
|  |   | 100% de participaciones y publicación de comunicados en eventos interinstitucionales  | Si                    | 100%     | En el ítem de gestión social y ambiental de la pagina web se encuentran publicados todos los eventos internos y externos realizados de la entidad, adicionalmente en la pagina de facebook se encuentran todos los eventos que se desarrollan día a día.  |
|  |   | *Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP.<br>*100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Socializados.<br>*Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Publicas de Armenia ESP.<br>*Sensibilización hacia la participación de los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía | Si                    | 100%     | En la pagina web de la entidad se tiene un enlace con con la pagina de la alcaldía en donde los usuarios pueden acceder a la información de rendición de cuentas por parte de la administración actual.   |
|  |   | Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos  | Si                    | 100%     | Se tiene en marcha la encuesta de satisfacción y favorabilidad de la entidad en lo que tiene que ver con los diferentes servicios.  |
| Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano | Dirección tecnología de la información y las comunicaciones   | *Se realiza la actualización cuando se requiera del procedimiento tratamiento de los PQRDS<br>*Implementar un sistema de PQRDS de acuerdo con la normatividad vigente que permite la atención de los requerimientos de los ciudadanos.  | Si                    | 100%     | *La actualización se hace por medio de el cierre de PQRDS vencidos, que son respondidos a tiempo, pero no se les hace el debido cierre en el sistema.<br>Actualmente se cuenta con la plataforma Android 'Vive EPA' en donde los usuarios pueden formular su PQRDS de manera instantánea, de igual manera se cuenta con otros medios de recepción de PQRDS como la pagina de facebook, ventanilla única de la pagina web en donde después de recibidos se les hace el direccionamiento pertinente a cada proceso pertinente.  |
|  | Dirección Comercial   | * 2 Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente<br>* Verificar la eficacia de las capacitaciones.<br>* Evaluar la atención a los clientes   | Si                    | 100%     | * En Acta de reunión y solicitud enviada a Talento Humano de la Entidad se evidencia solicitud de capacitación que permita mejorar la atención al cliente y demás capacitaciones que permitan mejorar el desempeño de las labores comerciales que actualmente la empresa realiza.<br>*En el Actas de reunion con los funcionarios de la Dirección Comercial donde los capacitan en: Cobro Coactivo, Medidores, Facturación, permitiendo mejorar la labor que realizan en sus gestos de trabajo.   |
|  | 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   | Si                    | 100%     | Se ha totalizado 4124 PQRDS hasta el día de hoy, frente al cuatrimestre anterior han aumenado 1195 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 51 vencidos (En muchos casos son contestados en los tiempos, pero no finalizados en el sistema). Se puede percibir una reducción en el número PQRDS sin contestar, se sugiere mas capacitación a los encargados de hacer tramites en los diferentes procesos para evitar estos inconvenientes y manifestar la importancia de que esta herramienta permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interes con el objeto de fortalecer el servicio. Cabe anotar que los líderes de los procesos se preocupan mas por cumplir con los tiempos de respuestas. |
|  | 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  | Si                    | 100%     |   |
|  | Todos los procesos  | Dar las respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los líderes de los Procesos encargados del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales.   | Si                    | 100%     |   |
|  | 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   | Si                    | 100%     |   |
|  | Dirección de Financiamiento   | Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario   | Si                    | 100%     |   |
|  | 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  | Si                    | 100%     |   |
|  | Todos los procesos  | Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios   | Si                    | 100%     |   |
|  | 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 Aseo                                       | Requisitos para:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>* Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparsando Ambiental</li> <li>* La recolección de residuos especiales: - Escombros Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares)</li> <li>* Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos</li> </ul> | Si  | 100%                  |          |   |

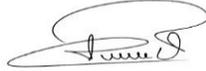
5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

| Subcomponente | Responsable  | Actividad  | Actividades cumplidas | % Avance | Observaciones Tercer Informe 2018   |
|---------------|--|--|-----------------------|----------|---|
|               | 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%     | Los acontecimientos del servicio (daños,obras,suspensiones) son Informados por los diferentes medios de comunicación de ERA:<br>*Página Web<br>*Facebook<br>*Aplicativo Android<br>*Programas Radiales<br>*Periodico Local<br><br>*Los requisitos para la expedición certificaciones se encuentran en la pagina WEB <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> - |
|               | Subgerente de Aguas  | Tramites y Servicios: Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Areas administrativas.   | Si                    | 100%     |   |
|               | Subgerente de Aguas  | Requisitos para: La prestación de servicios de:<br>• Inspección de redes con equipo de video.<br>• Actividades de limpieza con vehículo a presión,<br>• Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.  | Si                    | 100%     |   |
|               | Subgerente de Aguas  | Requisitos para:<br>La Expedición de Certificados de Contratos   | Si                    | 100%     |   |
|               | Subgerente de Aguas  | Requisitos para:<br>La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)   | Si                    | 100%     |   |
|               | Subgerente Técnico   | Requisitos de:<br>• Otorgamiento de Disponibilidades de servicios.<br>• Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios<br>• Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción  | Si                    | 100%     | Los requisitos para solicitud de servicios y otorgamientos de certificados, se encuentran publicados en la página WEB <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> -   |
|               | Subgerente Técnico   | Requisitos de:<br>• Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas.<br>• La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo   | Si                    | 100%     |   |
|               | Director Financiamiento  | Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas.   | Si                    | 100%     | la información se encuentra en la página WEB <a href="http://www.epa.gov.co/">http://www.epa.gov.co/</a> - de la entidad item "Buen Gobierno"   |
|               | Director Comercial- Profesional Universitario- Profesional Especializado | Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial. Mantener actualizados los procedimientos y los canales de comunicación.  | Si                    | 100%     | Se evidencia Acta de reunión del 01 de Octubre de 2018 donde se actualiza al personal en temas pertinentes del proceso. Estas actualizaciones en las actividades se realizan trimestralmente.   |
|               | Gerencia General Comunicaciones  | Portafolio de Servicios  | Si                    | 100%     |   |
|               | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones                               | Estructura Orgánica<br>• La descripción de la estructura orgánica<br>• Las funciones y deberes<br>• La ubicación de sus sedes y áreas<br>• La descripción de divisiones o departamentos<br>• El horario de atención al público   | Si                    | 100%     |   |
|               | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones                               | Presupuesto<br>• El presupuesto general asignado<br>• La ejecución presupuestal histórica anual<br>• Los planes de gasto público para cada año fiscal<br>• Estrategias<br>• Proyectos<br>• Distribución presupuesta de proyectos de inversión<br>• Informe de gestión año anterior<br>• Presupuesto desagregado con modificaciones | Si                    | 100%     |   |

| Subcomponente | Responsable                                | Actividad  | Actividades resumidas | % Avance | Observaciones Tercer Informe 2018  |
|---------------|--|--|-----------------------|----------|--|
| <b>Anexo</b>  | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | <b>Planeación</b><br>• Los indicadores de desempeño<br>• Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana<br>• Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado<br>• Las políticas, lineamientos o manuales  | Si                    | 100%     | La información se encuentra en la página WEB dentro los parámetros de la ley 1712 de 2014 Artículo 2 "Principio de máxima publicidad para titular universal" la cual se mantiene actualizada y con información de interés para la población y usuarios, también hay disponibles diferentes plataformas digitales para que la información sea mas apropiada y veraz y también en donde se pueden formular derechos de petición de interés. Se cuenta con una ventanilla en la página Web la cual se encuentra habilitada para resolver cualquier inquietud de interés particular. |
|               | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | <b>Contratación</b><br>• El plan anual de Adquisiciones<br>• El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.<br>• Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.  | Si                    | 100%     |  |
|               | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | <b>Trámites y servicios</b><br>• Los detalles de los servicios brindados directamente al público<br>• Los formularios y protocolos de atención al público<br>• Los formatos o formularios requeridos para los trámites<br>• El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público. | Si                    | 100%     |  |
|               | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | <b>Control</b><br>• Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestal<br>• Los informes de gestión, evaluación y auditoria<br>• El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia  | Si                    | 100%     |  |
|               | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | <b>PQRDS</b><br>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 Comunicaciones | <b>Comunicación</b><br>Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa   | Si                    | 100%     |  |
|               | Alta Dirección Dirección de Comunicaciones | <b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b><br>• 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,



Carlos Alberto Castillo Escobar  
Director Control de Gestión EPA ESP