

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

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

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
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	Si	100%	<p>*Los lideres de los procesos en caso de compra y/o suministro siguen las politicas 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 (DJSG-R-002), Acta Parcial (JSG-R-008), Acta de liquidación (DJSG-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 lideres , 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"> • 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. 	Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> *Realizar seguimiento permanente a la elaboración de actividades en los procesos. *Reportar al proceso de talento humano los hallazgos presentados *Citación y presentación de descargos por las acciones ejecutadas. 	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>* En 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 en es ingresada al portal de intraepa donde reposa toda la información.</p>
Dirección de Comunicaciones		<ul style="list-style-type: none"> •Generar registro para la publicación de documentos. •Operacionalizacion del Comité Editorial de EPA ESP 	Si	100%	<p>*Todo lo que se publica en la pagina Web o Intranet se registra por medio del documento GR-R-19 "Radicador archivo y correspondencia" En donde se puede evidenciar quien solicita y que tipo de información quiere publicar.</p> <p>*Esta Acción de operacionalización como se ha manifestado en informes anteriores , no esta ha cargo de este proceso ya que solo se brindo una asesoria en la elaboración del documento.</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%	* Por medio de acta de reunión CCCL, se evidencia seguimiento a las acciones de mejora a los incumplimientos en los proyectos de ejecución
Analisis y Mejora		Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditorio al personal del ente certificador o Acreditador contratado.	Si	100%	<p>* En mayo la ONAC realizó una auditoria de vigilancia a la acreditación , se realiza una anual hasta el 2022 hasta que sea la reacreditación, en septiembre se hara de laboratorio de ensayo calidad de agua.</p> <p>* Analisis y mejora es la representación por parte de la alta dirección en los procesos de acreditación, calidad y ambiental, y es función del profesional especializado III.</p>

1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
Subgerencia Aseo		Realizar seguimiento y análisis estadística del consumos de combustibles de los vehículos Km/galón para la aproximación a la estandarización	Si	100%	* Se evidencia que por medio de la intranet hay un aplicativo donde se registra toda la información de los vales de combustible consumido por la flota de vehiculos de la subgerencia, esta información es consolidada por el area de Gestión Recursos.
		Realizar revisión conforme a programación de la Gestión Recursos del Inventario de respuestos para mantenimiento.	Si	100%	* Por medio de acta PC-R-001 se puede evidenciar verificación del inventario vs Stock de mercancia, estas revisiones se realizan de manera aleatoria.
		Adecuación de espacio para almacenamiento de aceites y refrigerantes. Realización de control de inventarios	Si	100%	* Se cuenta con un espacio acondicionado junto la oficina de mecanicos , para el almacenamiento de aceites y refrigerantes, en donde se tiene un mayor control.
		Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.	Si	100%	* Las visitas aleatorias a los aoforos reposan por medio del formato GA-R-007 en donde reposa la información de la visita
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma. Visitas esporádicas del personal encargado del Corte y Poda de Césped. Evaluación de cumplimiento de indicadores 	Si	100%	*El seguimiento y visitas se realiza a traves de los cronogramas donde los supervisores van y verifican las actividades, y se evidencia por medio de registros Diarios GA-R-005, También se cuenta con registro fotografico de estas actividades.
		*Revisión y aprobación de valor liquidado por funcionarios diferentes. *Seguimiento a la ejecución del evento	Si	100%	<p>Se realiza verificación por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Solicitud prestación de servicio * Respuesta de solicitud de servicio especial * Pago del servicio * Certificación de la prestación del servicio.
Gestión de Captación y Tratamiento		*Realizar programación del personal de manera equitativa. *Realizar verificación de cantidades de horas extras y regargos laborados por funcionarios.	Si	100%	* Se realiza de manera que los operarios de la planta tengan las mismas posibilidades de generar horas extras esta distribución de tiempo se registra en los formatos GTH- R-038 y GTH-R-039
		*Adecuada formulación de proyectos en etapa precontractual. *Exhausiva evaluación de proveedores para desarrollo de contratos. *Garantizar que todos los contratos cuenten con actas contractuales, informes de actividades y documentación soporte de todas las acciones realizadas durante su ejecución. *Calificación del proveedor.	Si	100%	* Se toma como evidencia el contrato de suministro Cloro contrato N 02/2018 QUIMPAC en donde el lider del proceso es el interventor, donde se puede verificar que cuenta con sus debidas actas, informes de actividades, facturas y recibidos de satisfacción del producto.
		Verificar que se cumplan las especificaciones establecidas en el contrato *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.
		Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP	Si	100%	* Por parte de un delegado del áera de Gestión recursos , se realiza una revisión bimestral en donde reposa acta de verificación del inventario de maquinaria y equipo de la planta de tratamiento.
Gestion distribución de agua potable		<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"> Por medio de acta PCR-R-001 se hace revisión con el encargado del almacén , esta se hace mensual. Se evidencia Por el formato GD-R-022 "Solicitud servicio de fontanería" EL consumo de materiales utilizados en reparaciones de tuberías de diámetros mayoy a 2 " se realiza por el formato GDR-R-013.

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
Anexo	Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas Verificación de Ordenes de trabajo VS Bitácora de vigilancia Portería.	Si	100%	*Se cuenta con un inspector que realiza las visitas técnicas iniciales, el cual identifica la necesidad, y en formato GRT-R-005 * Cada actividad cuenta con un código el cual hace que se identifique con más facilidad
		Realizar seguimiento a las notificaciones de las acometidas VS Acometidas Ejecutadas por EPA E.S.P. Realizar Visitas de Control a las Acometidas que no fueron ejecutadas por E.P.A. Realizar visitas de chequeo de cantidades estipuladas en orden de trabajo.	Si	100%	* El seguimiento se realiza : 1.Reporte del inspector 2. Notificación al usuario 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%	* Por medio de orden de daño de alcantarillado del 13 de agosto de 2018 se evidencia verificación a actividades programadas.
		Garantizar que todos los Contratos cuenten con toda la documentación requerida.	Si	100%	* En el formato GDAP-R-035 "Formato control y seguimiento de contratos" se garantiza el control
	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	*Lista de Chequeo para documentación suministrada *Visitas de seguimiento *Lista de verificación de los usuarios con certificaciones por requisitos pendientes de presentar.	Si	100%	* Se evidencia por medio de: 1.Solicitud usuario 2.Visita Técnica para control de vertimiento a la red de alcantarillado. 3.Requisitos para la expedición del concepto favorable del Vertimiento Realizado . 4.Anexos Usuario. 5.Lista de chequeo de documentos para el trámite de concepto favorable del vertimiento realizado a la red. 6.Concepto Favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado.
		* Evaluación permanente de los resultados obtenidos en las actividades ejecutadas en el proceso. * Analizar Datos de la información obtenida por medio de una lista de cheque mensual y realizar las acciones correctivas pertinentes. *Realizar control permanentes a los 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%	* Se evidencian todos los controles y análisis con sus debidos soportes por medio de informe de la PTAR la marina EPA ESP.

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018	
ción	Dirección Comercial	*Seguimiento a suspensiones y cortes reportados como efectivas * Seguimientos a órdenes de trabajo reportados como No efectivas	Si	100%	*Se evidencia Acta de reunion que permite evidenciar el analisis que se realiza en el proceso a las susensiones y cortes. *Por medio de acta de reunion realizada el 3 de Julio,que permite evidenciar el analisis trimestral que se realiza en el proceso a las susensiones y cortes	
		• 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	Si	100%	*Se puede observar que el Director del Proceso mediante comunicados enviados al Area de Talento Humano ha solicitado capacitacion en actualizacion de la normatividad aplicable a la prestacion de los servicios y capacitacion que mejora el desarrollo de actividades. *Adicionalmente se evidencia Acta de reunion realizada por el Director Comercial con su equipo de trabajo asignado para realizar descuentos, donde se evidencia seguimiento y control sobre los mismos. * Se evidencia los indicadores arrojados por el area de facturacion que nos permite conocer las refacturaciones realizadas en el II Trimestre del año.	
	Gestión Control de Perdidas	• 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%	* La revisión periódica del inventario se realiza trimestralmente por medio de un Arqueo de herramientas. *Se Evidencia en plantilla excel la relación de la obra y material utilizado con su respectiva dirección y opererios a cargo. * El seguimiento al consumo de materiales en tuberías mayor a 2 " ya no aplica para el proceso ya que esta a cargo de Gestión de distribución de agua potable.	
		• 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	Si	100%	* Se evidencia por el formato GCP-P 002 el manual de procesos y procedimientos. * Por medio del formato GCP-R-009 "Instalación, retiro y/o entrega de medidor" se evidencia los procedimientos del operario en campo. * Se puede observar registro de llamadas de verificación, se toman como muestra evidencias del mes de abril, mayo y junio 2018.	
	Gestión de Planeación Tecnica	Seguimiento y control a las especificaciones técnicas y analisis de precios unitarios.	Si	100%	* Se cuenta con el programa costrudata , donde se ingresan los Precios unitarios con las especificaciones técnicas, que se utiliza para las obras de acueducto y alcantarillado de EPA ESP.	
		Control y seguimiento a los informes y conceptos emitidos. Respuestas a PQRDS recibidos por conceptos mal emitidos por el personal de proceso.	Si	100%	* Se evidencia por acta PC-R-001 revisión a especificaciones técnicas, estas revisiones se realizan de manera anual, se realiza reuniones extraordinarias siempre y cuando cambie alguna especificación. * Se observa respuestas a PQRDS por medio de oficios con concepto técnicos por parte de EPA ESP.	
	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 se evidencia por medio de acta PC-R-001 del 13 de Julio 2018, en donde se evidencia el cumplimiento a los compromisos éticos, de integridad del personal y a los requisitos documentados.	
	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. • Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes	Si	100%	* LECA-R-014 "Registro de resultados analisis diario laboratorio ensayo calidad del agua(agua Tratada)" quedan registrados todos los ensayos , se le realiza un control posterior para verificar los datos. *El Plan de aseguramiento se puede evidenciar por medio del formato LECA-D-007. * Por el momento no se han presentado novedades para reportar en la oficina de Talento humano	
	ción		*Seguimiento a la aplicación de los protocolos de seguridad para pagos por portales.	Si	100%	* Se realiza un arqueo mensual a los protocolos de seguridad los cuales se realizan mensualmente y reposan las evidencias en sus debidas actas.
			*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%	* Este seguimiento se realiza de manera mensual , se puede evidenciar por medio de acta del 30 de Julio de 2017.

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Dirección de Financiamiento	12 arqueos de caja menor	Si	100%	* El seguimiento se realiza por medio de actas mensuales donde reposan los arqueos mensuales y la verificación de protocolos, estos arqueos se realizan una vez al mes.
		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 del 31 de julio de 2017 se evidencia los arqueos sorpresas realizados a los cajeros.
	Gestión del Talento Humano	Digitalización de historias laborales	Si	100%	* La digitalización se lleva en el sistema por parte de la funcionaria encargada de las hojas de vida en donde se puede evidenciar todos los formatos y anexos de los empleados 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%	* Se esta en el tramite de hacer la contratación para la actualización de las matrices de los EPP, Se evidencian los Estudio previos y presupuesto oficial.
		• Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhelmac). • Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina	Si	100%	* Se puede observar que se realiza una reunión quincenal en donde se tratan los diferentes temas del aplicativo. * Se evidencia correos en donde se piden los soportes técnicos del programa.
	Dirección jurídica y secretaria general	*Acreditación de experiencia profesional de acuerdo con el perfil requerido . *Seguimiento y supervisión de las actividades contractuales.	Si	100%	* Se pudo evidenciar en varios contratos de los profesionales sus debidas acreditaciones de la experiencia laboral. * El seguimiento y supervisión se realiza por medio de las actas parciales en donde se evidencia firma del interventor.
		*Control prestamo de documentos *Restricción de acceso a la información *Custodia adecuada de la información	Si	100%	* Por medio AM-R-002 se lleva el control de salida y entrada de toda la documentación y carpetas del proceso.
		Seguimiento y control a los asuntos de lo contencioso administrativo que genere conciliación prejudicial.	Si	100%	El seguimiento se realiza : * Citación audiencia de conciliación extrajudicial *Reunión del comité de conciliación
	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.
		• Aplicación de procedimientos para el control de prestamos. • 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.
		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.
Dirección Control Gestión	Cumplimiento de los procedimientos y formatos establecidos "Evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional"		100%	* La evaluación y seguimiento se realiza conforme al cronograma de Auditorias internas .	
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%	* Se evidencia por oficio DCG-OF001 solicitud de asignación y desactivación de claves en la oficina de talento humano. De igual manera se envía oficio en la intraweb a los líderes de los procesos recordandole notificar las bajas y creaciones de nuevos usuarios.	
Componente Política de racionalización de los Trámites	Dirección Comercial	*Diligenciar y actualizar la hoja de vida de tramites y servicios para actualización en el portal del estado, financiación deudas morosas EPA ESP. *Generar Certificado de paz y salvo de la factura mediante la Pagina Web .	Si	100%	*Se evidencia acta de reunion 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 http://www.epa.gov.co/-/Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos .
	Gestión del Talento humano	Expedición de certificado Laboral	Si	100%	Se encuentra en la página http://www.epa.gov.co/-/Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos .
	Dirección jurídica y secretaria general	Expedición de certificados de contratos	Si	100%	Se encuentra en la página http://www.epa.gov.co/-/Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos .
	Gestión de Planeación técnica	*Diligenciar y actualizar la hoja de vida de tramites y servicios para actualización en el portal del estado , de los disponibilidades y solicitudes del proceso.	Si	100%	Se encuentra en la página http://www.epa.gov.co/-/Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos .

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
exo 2 Com	Subgerencia Aguas	*Diligenciar y actualizar la hoja de vida de tramites y servicios para actualización en el portal del estado , de los disponibilidades y solicitudes del proceso.	Si	100%	Se encuentra en la página http://www.epa.gov.co/ -Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos.

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
An	Dirección tecnología de la información y las comunicaciones	Publicación en el portal del estado colombiano, los trámites y servicios realizados con EPA ESP.	Si	100%	En el SGI de la entidad se encuentra el formato DTIC-R-005 'Hoja de vida tramites y 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 las PQRDS *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. Se diseño la plataforma Android 'Vive EPA' en donde los usuarios pueden hacer su derecho de petición en tiempo real, de igual manera se cuenta con diferentes medios de recepción de PQRDS como la pagina de facebook, ventanilla unica de la pagina web en donde después de recibidos se le hace el traslado al proceso pertinente.
	Dirección Comercial	• 2.Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente • Verificar la eficacia de las capacitaciones. • 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 capacitacion que permita mejorar la atencion al cliente y demas capacitaciones que permitan mejorar el desempeño de las labores comerciales que actualmente la empresa realiza. *Se evidencia Actas de reunion con los funcionarios de la Direccion Comercial donde los capacitan en: Cobro Coactivo, Medidores, Facturacion, permitiendo mejorar la labor que realizan en sus puestos 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 han recibido 2929 PQRDS hasta la fecha, referente al cuatrimestre anterior han aumenado 1640 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 43 vencidos (En muchos casos son contestados en los tiempos , pero no finalizados en el sistema).De igual manera se ha reducido el numero ya que en el informe anterior figuraban 51, 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.Se resalta que los lideres de los procesos se organizan cada vez para 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 lideres de los Procesos encargándose 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%	

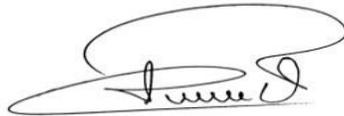
ismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
	Subgerente de Aseo	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Si	100%	Se Evidenciar que en la página Web de la entidad http://www.epa.gov.co/ -se encuentran publicados los horarios de recolección y limpieza ,plan de conigencia y requisitos para servicios especíes de subgerencia Aseo.
	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: • 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%	<p>Los sucesos en el servicio (daños,obras,suspensiones) son Informados por los diferentes medios de comunicación de EPA : °Página Web °Facebook °Aplicativo Android °Programas Radiales °Periodico Local</p> <p>°Los requisitos para la expedicion certificaciones se encuentran en la pagina WEB http://www.epa.gov.co/-</p>
	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 Alcantarillado.	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 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 Financiamiento	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Si	100%	
	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%	<p>* Se evidencia Acta de reunion realizada el día 2 de abril del 2018, donde se socializan las modificaciones y registros realizados durante el I Trimestre del año.</p> <p>* Se evidencia Acta de reunion realizada el día 9 de Julio del 2018, donde se socializan las modificaciones y registros realizados durante el II Trimestre del año.</p>
	Gerencia General Comunicaciones	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%		

Subcomponente	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 2do Informe 2018
Anexo 5 Mecar	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Planeación <ul style="list-style-type: none"> 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%	<p>La información se encuentra en la página WEB dentro los parametros de la ley 1712 de 2014 Artículo 2 "Principio de máxima publicidad para titular universal" la cual se mantiene actualizada y con la información de interes general para la población , tambien se utilizan las diferentes plataformas digitales para acercar mucho mas la información y en donde se pueden formular derechos de petición de interes . Igualmente se cuenta con una ventanilla en la página la cual se encuentra habilitada para resolver cualquier inquietud .</p>
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Contratación <ul style="list-style-type: none"> 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 Comunicaciones	Trámites y servicios <ul style="list-style-type: none"> 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 Comunicaciones	Control <ul style="list-style-type: none"> Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestal Los informes de gestión, evaluación y auditoria El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia 	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	PQRDS <p>El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado</p>	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Comunicación <p>Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa</p>	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Criterio Diferencial de Accesibilidad <ul style="list-style-type: none"> 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