

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

Vigencia Primer Cuatrimestre de 2018
Fecha publicación 31 de Abril de 2018

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er 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 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.</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%	El Registro de Inscripción se hace por medio del formato GG-R-016, en donde los proveedores se postulan y adjuntan la documentación necesaria la cual es radicada en " Registro Proveedores" Por la Intranet
	Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> •Generar registro para la publicación de documentos. •Operacionalización del Comité Editorial de EPA ESP 	Si	100%	<p>El registro de la publicación de documentos en la pagina Web o intranet se realiza por medio del formato GR-R -19, en donde se encuentra la información y firma de la persona que lo solicita.</p> <p>° La operacionalización del comité editorial se encuentra a cargo de la Subgerencia Administrativa y se encuentra en el modulo GEL de la Pagina WEB.</p>
	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%	Este seguimiento tiene una periodicidad de control semestral
	Analisis y Mejora	Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditorio al personal del ente certificador o Acreditador contratado.	Si	100%	Este seguimiento tiene una periodicidad de control semestral

Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
Gestión 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 el seguimiento al consumo de combustibles , se recepcionan los recibos de pagos de los vehiculos y registra por aplicativo Intraweb (Activos) Recursos en donde se envían copias de pagos del tanque para que sean verificados.
		Realizar revisión conforme a programación de la Gestión Recursos del Inventario de respuestos para mantenimiento.	Si	100%	El encargado del area de gestión recursos hace visitas sin previo aviso para hacer revisiones periodicas y constatar que el inventario este cuadrado(fisico con ordenes)
		Adecuación de espacio para almacenamiento de aceites y refrigerantes . Realización de control de inventarios	Si	60%	los inventarios se hacen internamente , un inventario por mes , para controlar las cantidades de aceites y refrigerantes, con el stock que le arroja el sistema. De igual manera se esta en el proceso de adecuación de un espacio para tener un mayor control.
		Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.	Si	100%	Se tiene un aforador el cual es el encargado de realizar las visitas y verificar la cantidad de residuos que produce el usuario , estas visitas se le realizan a cualquier tipo de usuario(Residenciales , no residenciales),en estas visitas se utilizan los formatos GA-R-007 y GA-R-006
		<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%	En cada proceso hay un supervisor que hace las visitas y realiza registro fotografico, el cual reposa en el sistema de cada gestor, tambien se diligencia panilla de visitas GA-R-042 , tambien se tiene una programación GA-R-032 donde se lleva el control de los 2 ciclos de corte (norte, sur), y se realiza el indicador PC-R-009 hoja de vida de indicadores.
		Revisión y aprobación de valor liquidado por funcionarios diferentes Seguimiento a la ejecución del evento	Si	100%	GA-B-002 procedimiento para el certificado de eventos especiales , el usuario realiza la solicitud y brinda la información , con esta información la empresa realiza la logística , y se responde por medio de oficio al usuario si se aceptan las condiciones cancela en en el CAM y se le genera el certificado y se programa el servicio. La liquidación va por parte del profesional universitario encargado , la revisión y aprobación por parte del Gestor de aseo
Gestión Captación y Tratamiento		2 veces al mes verificar las horas extras y recargos liquidados de todo el personal	Si	100%	Se Realiza por medio de formato GTH-R-039 programación turno quincenal y GTH-R-038 reporte de tiempo extra y suplementario.
		Garantizar que todos los Contratos cuenten con actas finales y de liquidación Calificación del Proveedor	Si	100%	Se evidencia por medio de Contrato # 168/ 2017 Universidad del quindio , en donde reposan los soportes con las debidas actas.
		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%	Se evidencia que a los productos se les pide certificado de calidad , se toma de ejemplo hidroxocloruro de Aluminio de la empresa Quimpac de colombia S.A
		Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP	Si	100%	La revisión periodica de la maquinaria y equipo , se puede evidenciar que se hace por medio del formato GCT-R-028 y también registro de calibración y mantenimiento por parte del proveedor.
Gestion distribución		<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"> *Mensualmente el encargado del almacén , trae las salidas de almacén y son verificadas aleatoriamente .Esta revisión es mensual y se evidencia por medio de acta PC-R-001,del 17 enero 2018. *Seguimiento al cobro de materiales también se hace por solicitud servicio fontanería, GD-R-007 presupuesto daños redes de acueducto, se evidencia oficio al consorcio y comercial en donde se cobra los daños por parte del contratista. *La revisión al consumo de materiales utilizados en las reparaciones se hace por medio Acta PC-R-011 y por medio de solicitud de servicio de fontanería, y se evidencia orden reparación de redes GD-R-012

Anexo 1

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
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%	La visitas de verificación se hacen con la información de las ordenes de servicios, con esto el supervisor va hasta el sitio y confirma que se haga el desarrollo de la actividad. Y la salida de la maquinaria reposa en orden de salida y en la pitacora de portería.
		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. Relizar visitas de chequeo de cantidades estipuladas en orden de trabajo.	Si	100%	El seguimiento y control a las acometidas se realizan por medio del formato GRT-021, en donde esta presupuestado el trabajo a realizar , el lider con el supervisor verificaran que se alla realizado el trabajo.
		Se realizan visitas de control al sitio intervenido para verificar lo referente a la actividad realizada.	Si	100%	El supervisor va hasta el sitio intervenido , se evidencia por medio de registro fotografico y bitacora del interventor.
		Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas	Si	100%	Por medio de formato GRT- R-002 se verifica trabajo de campo en sumideros.
		Garantizar que todos los Contratos cuenten con toda la documentación requerida.	Si	100%	Se tomó un contrato de obra # 015/ 2017 obra Villa Claudia , donde se evidencia la trazabilidad de todas las actividades reportadas en sus debidos formatos.
	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%
		<ul style="list-style-type: none"> ° 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%	<ul style="list-style-type: none"> *Se evidencia por medio de informes mensuales y trimestrales la evaluación permanente de resultados y analisis de datos. °Hasta el momento no se ha reportado a Talento humano algún tipo de irregularidad

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> °seguimiento a suspensiones y cortes reportados como efectivos ° Seguimientos a órdenes de trabajo reportados como No efectivos 	Si	100%	Se realiza seguimiento trimestral a las suspensiones y cortes reportados como efectivos y no efectivos por medio de acta de reunión PC-R-001.
		<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella. • Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario. • Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> °las capacitaciones a funcionarios estan sujetas a aprobación por parte de talento humano GTH-R-018 y acta de reunión en donde se recopilan las necesidades y se plasman en el formato mencionado anteriormente ° Se evidencia el seguimiento de los descuentos que generan los funcionarios por medio de acta. °Se verifica aplicación mensual de indicador .
	Control Perdidas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería • Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2" 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> °Por medio de plantilla en excel se realiza un arqueo de herramientas el cual se realiza a diario para tener un mayor control de la misma ° En excel se tiene una plantilla donde reposa la información de la proyección del trabajo y con el operario del almacén hacen un cuadro despues de terminar la obra. °Por medio de acta se evidencia socialización de etica profesional y riegos de corrupción al personal. ° Se manifiesta que el seguimiento al consumo de materiales en reparaciones de tubería mayor 2", es de Gestión Distribución
		<ul style="list-style-type: none"> • Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo. • Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados. • Reporte de accesorios utilizados en los trabajos. • Llamadas de verificación 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> ° Se eviencia por medio de servicio de fontanería °Con la orden del almacén se hace un cruce con la orden de pedido para verificar el material utilizado.
	Planeación Tecnica	Seguimiento y control a las especificaciones técnicas y analisis de precios unitarios. Diseños	Si	100%	Se realizo actualización de base de datos de precios unitarios 2018(primer trimestre) y semestralmente se verifican los precios de los insumos mas representativos.
		Control y seguimiento a los informes y conceptos emitidos Respuestas a PQRDS recibidos por conceptos mal emitidos por el personal de proceso.	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> °Se evidencia traslado de la información al programa construdata, el cual tiene una lleve y clave de acceso lo cual permite el cuidado de la información. ° En el momento no se tienen PQRDS por conceptos mal emitidos.
	Laboratorio de Medidores	Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos éticos, de integridad del personal y a los requisitos documentados.	Si	100%	* Por medio de las actas Enero-Febrero-Marzo de 2018, seguimiento a compromisos del plan Anticorrupción.
	LECA	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad. • Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> °Por medio de LECA-R-014, en donde se recoge los datos de los laboratorios son revisados, por el lider y luego son enviado a los procesos interesados. °No se ha reportado en el momento eventos ha talento humano

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
Realización de los Trámites	Financiamiento	12 arqueo de caja menor	Si	100%	Por medio del acta PC-R-001 se evidencia arqueo realizado el 26 de marzo de 2018
		12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones	Si	100%	Se evidencia por medio de acta P-C-001 Del 21 de marzo de 2018 también donde se verifica que cumplan con los temas relacionado con la seguridad en el puesto de trabajo.
		12 arqueo de caja Sorpresa	Si	100%	Se evidencia por medio de acta P-CR-001 del 21 marzo 2018, donde se hacen visitas sorpresas a los cajeros
	Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Realizar constatación con entes certificadores Lista de chequeo y/o relación de documentos ingresados para archivo en historias Laborales en medio digital 	Si	100%	Se pudo verificar que las historias laborales son digitalizadas y guardadas en el PC del área de historias laborales.
		<ul style="list-style-type: none"> Lista de chequeo y constatación con entes certificadores. Digitalización de Historias Laborales Generar directrices para el Acceso al área donde se almacenan las Historias Laborales 	Si	100%	Se verifica por medio telefonico y por medio de correos que son enviados a las instituciones para que den respuesta sobre la veracidad de los certificados estudiantiles.
		<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizadas las matrices relacionadas con los epp requeridos por los funcionarios y con las respectivas especificaciones y tecnicas exigidas en cada actividad de los procesos. 	Si	100%	Se realiza una visita, y socializa la matriz epp con el lider del proceso y ellos son los que deciden si hay que actualizar o hacer modificación a los elementos.
		<ul style="list-style-type: none"> Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhelmac). Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina 	Si	100%	Se verifica por medio de correos que son enviados al encargado del soporte tecnico de Compuhelmac, con su debida respuesta.
	Juridica	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 que se exigen las documentaciones pertinentes para verificar las acreditaciones para que se cumplan con los perfiles necesarios, se evidencio por medio del contrato Calusulado simplificado 7 / 2018
		Establecer agendas por Profesional y reparto y hacer seguimientos Diarios	Si	100%	Los profesionales realizan informe de actividades contactuales donde se evidencia los cumplimiento de las actividades.
		Crear mecanismos y responsabilidades para la revisión de requisitos establecidos para evaluación de propuestas	Si	100%	Se hace por medio de un comité evaluador, donde se verifica todos los documentos del aspirante y se da la viabilidad o no para contratarlo.
	Gestión Recursos	Realizar seguimientos y verificar controles	Si	100%	Se realizo mesa de trabajo por medio de acta PC-R-001 del 21 de marzo, donde se determina eliminar indicador ya que no tenia relevancia para el proceso. Y por oficio GR-OF-134 del 23 marzo a planeación corporativa la eliminación del indicador.
		<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procedimientos para el control de prestamos. Publicación de listados de documentos prestados a funcionarios y que esta pendiente su devolución.. 	Si	100%	Se realiza un informe trimestral por parte de la funcionaria de archivo central, el cual es direccionado al correo de todos los procesos, y también se realiza un acta de información con los funcionarios de recursos.
		Seguimiento al diligenciamiento de las actas de inspección a satisfacción	Si	100%	Se evidencia por medio de acta de inspección, verificación y recibo a satisfacción de productos GG-R-004 del 16 de marzo de 2018 "Surtillantas la Guaca s.a.s"
		Realizar análisis de datos de la información obtenida	Si	100%	Se evidencia que la administración de la escombrera fue trasladada a Subgerencia aseo por medio de solicitud Emisión AM-R-001 del 23 de febrero.
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	60%	El lider del proceso envia circulares informativas recordandoles al resto de procesos el reporte de los funcionarios que ya no están en la empresa, para hacerle la respectiva baja en el sistema. Se evidencian que los lideres de los procesos no reportan constantemente el retiro de perfiles del sistema.	
Realización de los Trámites	Dirección Comercial	<ul style="list-style-type: none"> 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%	<ul style="list-style-type: none"> Se evidencia que el tramite de financiación de deudas morosas esta publicado en la página web de EPA ESP. Se evidencia acta del 03 de abril de 2018, en donde en mesa de trabajo con el director TICS, para empezar a definir la generación de paz y salvo por la web EPA ESP.
	subgerencia Aseo	Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad EPA ESP.	Si	100%	Se pueden evidenciar en la página Web EPA -Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos.

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
x0 2 Componente Política de racionalización	Gestión Talento humano	Expedición de certificado Laboral	Si	100%	Se pueden evidenciar en la página Web EPA -Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos.
	Dirección jurídica y secretaria general	Expedición de certificados de contratos	Si	100%	Se pueden evidenciar en la página Web EPA -Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos.
	Gestión 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 pueden evidenciar en la página Web EPA -Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos.
	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 pueden evidenciar en la pagina Web EPA -Tramites y servicios-otros procedimientos administrativos.

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
Ane	TICS	Publicación en el portal del estado colombiano, los trámites y servicios realizados con EPA ESP.	Si	100%	Ya esta publicado en el SGI el formato DTIC-R-005 "Hoja de vida tramites y Servicios"
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TICS	°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.
	Comercial	• 2.Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente • Verificar la eficacia de las capacitaciones. • Evaluar la atención a los clientes	Si	100%	Se verifica por medio de envío de solicitud de capacitación GTH-R-018 a talento humano para mejorar la atención del servicio al cliente.
	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 1289 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 51 vencidos (En muchos casos son contestados en los tiempos , pero no finalizados en el sistema), se sugiere mas capacitación a los encargados de hacer tramites en los diferentes procesos para evitar estas inconsistencias y recalcar 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 lideres de los procesos cada día hacen esfuerzos para mejorar el tiempo de respuesta.
	Todos los procesos	Dar lar 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 lar 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 cuentan con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos	Si	100%	
	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%	

mos para la transparencia y acceso a la información

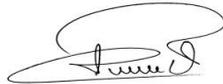
Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
	Subgerente de Aseo	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Si	100%	Se Evidenciar que en la página Web de la entidad se encuentran publicados los horarios de recolección y limpieza ,plan de conigencia y requisitos para servicios especiles 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%	Las novedades en el servicio (daños,obras,supensiones) son divulgadas por los diferentes medios de comunicación de EPA : °Pagina Web °Facebook °Aplicativo Android °Programas Radiales °Periodico Local °Los requisitos para la expedicion certificaciones se encuentran en la pagina WEB
	Subgerente de Aguas	Comunicar a la comunidad: Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, Racionamientos, etc.)	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Tramites y Servicios: Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La Expedición de Certificados de Contratos	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Si	100%	
	Subgerente 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%	
	Financiamiento	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Si	100%	Se encuentran en la página WEB de la entidad item" Buen Gobierno"
	Director Comercial- Profesional Universitario- Profesional Especializado	Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	Si	100%	Se encuentran disponibles en la página WEB -Tramites y servicios-Listado de Tramites y Servicios.
	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%	

Anexo 5 Mecanismo

Subcomp	Responsable	Actividad	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones 1er Informe 2018
Anexo 5 Mecanismo	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Planeación • Los indicadores de desempeño • Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana • Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado • Las políticas, lineamientos o manuales	Si	100%	La información se encuentra en la pagina WEB dentro los parametros de la ley 1712 de 2014 Articulo 2 "Principio de maxima 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 .
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Contratación • El plan anual de Adquisiciones • El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. • Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Trámites y servicios • Los detalles de los servicios brindados directamente al público • Los formularios y protocolos de atención al público • Los formatos o formularios requeridos para los trámites • El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público.	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Control • Los resultados de las auditorías 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 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	Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente	Si	100%	

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

Atentamente



Carlos Alberto Castillo Escobar
Director Control de Gestión EPA ESP