

FORMATO PLAN ANTI-CORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 363/2015
Entidad Empresa Pública de Armería

Agencia Tercer Cuadrimestre de 2016
Fecha: 30 de Noviembre de 2016

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe anual
TODOS LOS PROCESOS		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	- Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto. Registro de las Contrataciones recibidas	Si	100%	Se realizaron los estudios de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto. Se realiza el estudio de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto. Se realiza el estudio de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto.
			- Realizar encuesta abierta de los posibles proveedores. Enviar carta de invitación. Registro de las Contrataciones recibidas.	Si	100%	Se realizó encuesta abierta de los posibles proveedores. Se envió carta de invitación. Se realizaron los estudios de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto.
			- Contar con una base de datos de precios unitarios actualizados, para el estudio de presupuestos.	Si	100%	Se cuenta con una base de datos de precios unitarios actualizados, para el estudio de presupuestos.
		Indebudada supervisión y/o intervención de contratos a favor propio o de un tercero	- Registro de las Contrataciones recibidas. - Ejecución de los términos y/o condiciones de los pliegos o estados precios adjuntos a los principios de transparencia, honestidad y responsabilidad.	Si	100%	Se realizaron los estudios de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto. Se realiza el estudio de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto.
			- Aplicación de los registros Control y Seguimiento de Contratos presentados como Lista de Bases para estar al tanto GDMF-R-03 - Plan de Calidad - Personal adscrito para realizar supervisión e intervenciones. - Inspecciones Ambientales en obra de Acapulco y Akumal GDMF-R-04 - Inspecciones de SST - Gestión social en la ejecución de Contratos	Si	100%	Se aplicaron los registros Control y Seguimiento de Contratos presentados como Lista de Bases para estar al tanto GDMF-R-03. Se aplicó el Plan de Calidad. Se asignó personal adscrito para realizar supervisión e intervenciones. Se realizaron inspecciones ambientales en obra de Acapulco y Akumal GDMF-R-04. Se realizaron inspecciones de SST. Se gestionó social en la ejecución de Contratos.
			- Supervisión e intervención constante y documentada, indicando todos los controles diseñados y establecidos para la intervención.	Si	100%	Se realizó supervisión e intervención constante y documentada, indicando todos los controles diseñados y establecidos para la intervención.
		Indebudada supervisión y/o intervención de contratos a favor propio o de un tercero	- Revisión y validación del diseño y las propuestas por los involucrados de la Unidad de Gestión Planificatoria Técnica	Si	100%	Se realizó la revisión y validación del diseño y las propuestas por los involucrados de la Unidad de Gestión Planificatoria Técnica.
			- Actualización de los cambios por los diseñadores y el Gerente de Planificatoria Técnica	Si	100%	Se actualizó los cambios por los diseñadores y el Gerente de Planificatoria Técnica.
			- Informe de evaluación de ofertas.	Si	100%	Se realizó el informe de evaluación de ofertas.
		Indebudada supervisión y/o intervención de contratos a favor propio o de un tercero	- Informe de Gestión. - Plan de Bases General de los Procesos GG-R-03 - Seguimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado GDMF-R-04 - Hoja de Vida de Indicadores GDMF-R-05	Si	100%	Se realizó el informe de gestión. Se aplicó el Plan de Bases General de los Procesos GG-R-03. Se siguió el seguimiento a la política y objetivos del sistema de gestión integrado GDMF-R-04. Se mantuvo actualizada la hoja de vida de indicadores GDMF-R-05.
			- Aplicación de Registro Control y Seguimiento de Contratos GDMF-R-03	Si	100%	Se aplicó el registro Control y Seguimiento de Contratos GDMF-R-03.
			- Evaluación de Proveedores por contrato.	Si	100%	Se realizó la evaluación de proveedores por contrato.
Pérdida de recursos por adquisición y envío errando de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de terceros	- Evaluación y aprobación por parte del jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra	Si	100%	Se realizó la evaluación y aprobación por parte del jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra.		
	- Revisión periódica del inventario - Anular pérdidas en el sitio y gastos de materiales por los involucrados. - Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos.	Si	100%	Se realizó la revisión periódica del inventario. Se anuló pérdidas en el sitio y gastos de materiales por los involucrados. Se aplicaron los controles al ingreso y salida de personas y vehículos.		
	- Inspección de materiales, insumos y equipos de propiedad de la empresa	Si	100%	Se realizó la inspección de materiales, insumos y equipos de propiedad de la empresa.		
Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de insumos, suministros bienes muebles	- Identificación de Necesidades GG-R-04 - Misma compra - Factura - Acta de Inspección, verificación y medio a satisfacción de Productor GG-R-04 - Acta Recibo de Servicios a Satisfacción GG-R-04 - Solicitud de productos y/o equipos comprados GG-R-04 - Formulario Salida de Almacén - Software de Mantenimiento	Si	100%	Se identificaron las necesidades GG-R-04. Se realizó la misma compra. Se emitió factura. Se realizó el acta de inspección, verificación y medio a satisfacción de productor GG-R-04. Se emitió el acta recibo de servicios a satisfacción GG-R-04. Se realizó la solicitud de productos y/o equipos comprados GG-R-04. Se emitió el formulario salida de almacén. Se utilizó el software de mantenimiento.		
	- Seguimiento a las tareas que deben ejecutar los funcionarios a cargo. - Llamadas de atención. - Faltas a disculpas	Si	100%	Se siguió el seguimiento a las tareas que deben ejecutar los funcionarios a cargo. Se realizaron llamadas de atención. Se gestionó faltas a disculpas.		
	- Seguimiento a las acciones ejecutadas en los turnos. - Formas ciudadanas - PQBDS	Si	100%	Se siguió el seguimiento a las acciones ejecutadas en los turnos. Se gestionó formas ciudadanas - PQBDS.		
Elaboración de trabajos para personas o organismos que no hacen parte de la Empresa, durante el tiempo de prestación de servicios	- Compromiso del personal - Código de integridad, ética y confidencialidad. - Carta de compromiso de Integridad y Ética CTR-R-03	Si	100%	Se comprometió al personal. Se aplicó el código de integridad, ética y confidencialidad. Se emitió la carta de compromiso de integridad y ética CTR-R-03.		
	- Transferibilidad de funciones operativas del personal. - Recepción y entrega de materiales al cliente LCM-R-04 - Recepción y entrega de materiales en el sitio LCM-R-04 - Informe al certificado emitido que se relaciona en el registro Recepción y entrega de materiales	Si	100%	Se realizó la transferibilidad de funciones operativas del personal. Se realizó la recepción y entrega de materiales al cliente LCM-R-04. Se realizó la recepción y entrega de materiales en el sitio LCM-R-04. Se emitió el informe al certificado emitido que se relaciona en el registro Recepción y entrega de materiales.		
	- Proyecto documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo. - Llamadas de verificación a los usuarios - Reporte de los accesos utilizados en los trabajos	Si	100%	Se realizó el proyecto documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo. Se realizaron llamadas de verificación a los usuarios. Se gestionó el reporte de los accesos utilizados en los trabajos.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe anual
CAPTACION Y TRATAMIENTO		Pérdida de recursos por adquisición y recibo erróneo de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Energía ESP, a favor de terceros	Plantar Actas de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productor GG-R-004, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta.	Si	100%	Mediante los contratos de suministro de chero N104 de 2020 y el contrato de suministro de compliance No. 077 yon de 2020 ambos con la empresa Quiroga de Córdoba, Profibra SA contrato 001 de 2020, Entromercedes de Agua contrato 010 de 2020, se ha verificado el destino y se realiza trazabilidad del suministro de los insumos y se registra en el acta de inspección, verificación y recibo a satisfacción de producción GG-R-004
			Verificación del peso de cilindros de chero.	Si	100%	
		Iniquidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	Programación de Turnos Mensual del Personal GGTI-R-004	Si	100%	Se genera la programación quincenal para Planta de Tratamiento, Bucarama y Tanques de Almacenamiento, de forma equitativa. Debido a que a la fecha no encontramos en emergencia Santitas Nacional, se deben seguir los turnos del personal que se encuentra en casa por restricciones médicas.
			La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplemento GGTI-R-004, por los Subgerentes en caso de emergencias	Si	100%	Se presentaran los Reportes de Tiempo Extra y Suplemento del personal de la GCT y la Gestión del Talento Humano.
		Devolución y pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Energía ESP a favor de particulares	Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	Si	100%	Se realizan revisiones de inventario de equipos y maquinaria en conjunto con Gestión Recursos, dejando evidencia mediante actas; así como revisiones periódicas internas con personal de apoyo a la Gestión.
			Revisión de los contratos de insumos por medio de: -Control Gasto de Chero y Tanques GCT-R-004 -Control de Insumos GCT-R-004 -Inventarios -Lista de Cheques de entrega de Turnos	Si	100%	Se establece el control del Kardex de Insumos base de mes recibiendo a la Gestión de Planeamiento el cual se alineado con el registro Control Control de Chero GCT-R-004 y Control gasto insumos GCT-R-004. En el mes que para el año 2020 se han generado los sistemas de Kardex, enviados los primeros cinco días de cada mes a Dirección Planeamiento. Se registra la información en la carpeta No Requiere.
			Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	Si	100%	No se han presentado casos. Algunos equipos e instrumentos de medida requieren de intervenciones externas como mantenimientos especializados y/o intervenciones metrológicas. Se diligencian fichas, que de observación, número de contrato, calibración y equipo que han sido de la Gestión Captación y Tratamiento en el transcurso del año. Los datos y la trazabilidad de los reportes se relacionan y adjuntan a base de datos de dichos equipos con código: CDM-R-004 (DPA-AT)
			Autenticación escrita de salida de equipo y maquinaria al personal de régimen privado.	Si	100%	Lista de insumos base de mes recibiendo a la Gestión de Planeamiento. GCT - 004 con hoja de revisión. GCT - 004 con hoja de revisión. Primer envío de Bases y Desagregados a calibración Contrato de prestación de servicios pp/ano GCT - 004 con hoja de revisión. GCT - 004 con hoja de revisión. Segundo envío de Bases y Desagregados a calibración contrato de prestación de servicios pp/ano
				Si	100%	Lista de insumos base de mes recibiendo a la Gestión de Planeamiento. GCT - 004 con hoja de revisión. GCT - 004 con hoja de revisión. Primer envío de Bases y Desagregados a calibración Contrato de prestación de servicios pp/ano
				Si	100%	Lista de insumos base de mes recibiendo a la Gestión de Planeamiento. GCT - 004 con hoja de revisión. GCT - 004 con hoja de revisión. Segundo envío de Bases y Desagregados a calibración contrato de prestación de servicios pp/ano
CONTROL DE GESTIÓN	Auditorías internas	Forma de acta de compromiso ético del auditor y Dictamen de auditoría interna	Si	100%	Se evidencia el Código de Ética y Estatuto del Auditor Aprobado con un respectivo firma del responsable el 14 de agosto de 2020	
		Actas de auditoría actualizadas	Si	100%	En el Sistema de Gestión Integrado esta publicado en el Link del Proceso de Análisis y Mejora el Registro Lista de Cheques el cual se encuentra actualizado y recibe un control por cada proceso de Empresas Públicas de Energía ESP	
		Possibilidad de abarcar información para favorecer intereses particulares.	Si	100%	Como soporte se anexa el informe final realizado al Proceso Gestión Planeación/Tercera	
DIRECCIÓN COMERCIAL	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos Judiciales, administrativos, contractuales, y PQRDs.	Verificación de la normatividad aplicable dentro del proceso.	Si	100%	Se evidencia Acta de Reunión realizada por los abogados de la Dirección Comercial donde se actualiza la normatividad vigente y las modificaciones presentadas durante el tercer trimestre del año 2020.	
		Registro diario del cumplimiento oportuno a la respuesta dadas a los procesos.	Si	100%	Se evidencia en el informe de atenciones firma a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRDs)	
		Verificación de los valores finales de facturación por ciclo y concepto.	Si	100%	Se evidencia acta de reunión donde se realiza seguimiento y control a las actividades y registros del proceso de Facturación. Se evidencia que durante el primer trimestre del año 2020, no ingreso personal nuevo a realizar apoyo a el procedimiento de Facturación.	
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Indebido uso de información de Empresas Públicas de Energía ESP, a favor de un tercero.	Desarrollar manual de control de la información a publicar en los medios oficiales de la empresa.	Si	100%	El manual se encuentra diseñado.	
		Señalar de comisión del manual y su publicación en internet	Si	100%	Falta aprobación por parte del Proceso de Análisis y Mejora para su actualización y publicación	
		La información recibida de la parte técnica de cada proceso y se publica. Cuando se trate de la redacción de un boletín de prensa, se debe enviar al líder del proceso o a la gerencia con el fin de evitar información imprecisa.	Si	100%	La información para publicar se ratifica con la fuente (audio o email).	
		Se crea una carpeta digital con las evidencias de WhatsApp o correo electrónico donde se aprueba la información redactada	Si	100%	Se archivan copia como backup.	
		Completamiento de los protocolos del proceso	Si	100%	Se archivan como soporte digital en el banco de imágenes de la entidad.	
Pérdida de recursos por adquisición y recibo erróneo de insumos, equipos y maquinaria para la producción, prestación de servicios en Empresas Públicas de Energía ESP, a favor de terceros	Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los diferentes formatos con que cuenta tanto el área jurídica, como Análisis y mejora	Si	100%	El manual multimedia (video, audios, etc) se encuentra en medios magnetos.		
	Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley	Si	100%	El seguimiento del plan digital de la entidad se ha cumplido.		
	Completamiento de los protocolos del proceso	Si	100%	Se conserva el material digital en el fan page de la entidad. https://www.facebook.com/EPA-ARMENIA		
Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el que el reglamento, modificación o derogar.	Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los diferentes formatos con que cuenta tanto el área jurídica, como Análisis y mejora	Si	100%	El proceso cuenta con un tabulador, donde se puede evidenciar la publicación de los diferentes documentos en el portal web de la entidad		
	Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley	Si	100%			

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tener Informe anual
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Deficiente Administración de la estructura financiera		Aplicación de los controles Instructivo genérico de seguridad para pagos por pantalla	Si	100%	Los registros se evidencian en los actas que el proceso realiza de manera mensual, año a año los días y a los funcionarios que se realizan los controles.
			Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves criptográficas en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recauda de La Minera	Si	100%	
			Instructivo para ingreso al portal de bancos	Si	100%	
			Instructivo para aseguramiento de los valores que se manejan en la empresa	Si	100%	
DIRECCIÓN JURÍDICA	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos judiciales, administrativos, contractuales, y PQRDs.	Inadecuada uso de información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	Revisión de los perfiles e idoneidad del Personal del Planta y contratación durante el proceso contractual	Si	100%	Se evidencia fotocopia de la cédula, fotocopia del Diploma de Profesor Abogado y la certificación del Consejo Superior de la Judicatura de la funcionaria Jory Alexandra Nieto Agudelo
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos judiciales, administrativos y contractuales	Si	100%	Según el informe demandas administrativas Procesos Judiciales adjuntado por el funcionario responsable de la actividad
			Pagos de Control de Procesos de Ejecuciones	Si	100%	Se anexa evidencia del Radicador del Proceso Dirección Jurídica y Secretaría General donde se controla el pago y la devolución de los documentos del proceso
			Falta de estudio por parte del Comité de conciliación del escrito de conciliación prejudicial presentado por el consumidor ante la Empresa	Si	100%	Se evidencia citación a comité de conciliación y debate judicial del día 09 de diciembre de 2020
DIRECCIÓN TIC	Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio pagado terceros		Todos los aplicativos web (ARQ, Internet, pagina web) son sistemas monederos y operativos de la empresa se acceden y controlan através de firewall las políticas de acceso establecidas por los procedimientos	Si	100%	La Dirección TIC, gracias a las capacitaciones brindadas por la Empresa Informa, ha podido brindar apoyo y acompañamiento a todos los procesos; durante la empresa sujeta por la Pandemia Covid-19, teniendo los resultados de disminución de probabilidad de contagio. Una de las medidas es de trabajo en casa. Mediante el Contrato de Compraventa año de 2019, que tiene como objeto la adquisición de un UTM con su respectiva licencia, se evidenció la adquisición de un nuevo firewall, con soporte y respectiva licencia por un año; la cual todavía continúa vigente, con la Empresa Informa - Fabricante Palo Alto Networks Modelo PA-805. Se han podido realizar configuraciones a los equipos de propiedad de la Empresa mediante escritorio remoto y acceso a estos mediante la VPN (Virtual Private Network) con autorización de cada uno de los Directores y Gerentes de los funcionarios que han requerido de dicha configuración. De esta manera se ha podido controlar los accesos y validar a través de la red local para el trabajo en casa, permitiendo asegurar la confidencialidad e integridad de la información. Una vez se valida soporte sobre la configuración VPN, se realizan pruebas y una vez concluidas se configuran los equipos de los funcionarios que han requerido la implementación e instalación de TIC. Este año para mejorar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INFOR TIC ha realizado capacitaciones de inducción y reintegración, donde se han recibido requerimientos en el manejo del Firewall de la entidad (UTM o Palo Alto), que es el encargado de brindar la seguridad perimetral de la empresa para controlar los accesos y validar a través de la red local y externa del servicio de internet, teniendo en cuenta las políticas de seguridad que se aplican a través de correo y fortaleciendo así mismo los conocimientos que este servicio presta para la Empresa Pública de Armenia ESP. Se realizó el Formato "Configuración Equipos VPN" para nuevas configuraciones, ya que las que se realizaron desde el momento de la Pandemia hasta la fecha antes del 15 de agosto se encuentran solicitados por medio de oficio que entregamos cada uno de los Directores, Jefe y Gerentes de los funcionarios que requieren trabajar en casa y acceso remoto al equipo de propiedad de la Empresa mediante la VPN.
			Envío de oficio de la unidad de Gestión de Talento Humano, deber tener a la Dirección TIC, los novedades del personal.	Si	100%	El Proceso Dirección TIC por medio de oficio recaudó a los libros de los otros procesos, que deben existir a la Dirección TIC para notificar si ya no se encuentra algún funcionario para poder darle de baja al perfil.
			Política de Seguridad Física y del Entorno- GG-D-007 y Política para la Construcción y Protección de Contaminar (GG-D-009)	Si	100%	Se hace uso de la Política de Seguridad Física y del Entorno GG-D-007 y Política para la construcción y protección de contaminar GG-D-009. Por ejemplo: Cada uno de los equipos de empresa pública de Armenia cuenta con claves de acceso, asignadas a su vez a cada uno de los funcionarios que los usan. Se cuenta con claves de acceso para las diferentes aplicaciones. Se cuenta con un set de equipos de empresa pública de Armenia, sin previa autorización.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Trimestre Informe anual		
Sistema de Control de corrupción	GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	Programación de Turnos Mensual del Personal CDTI-R-099	Si	100%	Con el Control de personal de Mantenimiento del año anual enviado por el proceso se puede observar como realizan la programación para las actividades realizar		
			La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CDTI R-099, por los Subgerentes áreas de servicios a usuarios	Si	100%			
		Diversión y pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de equipos, repuestos y materiales	Si	100%		Con acta del 30 de octubre del año anual el proceso realiza revisión a los salidas de almacén	
			Asesoramiento técnico de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada	Si	100%		Con memorando del día 14 de diciembre del año en curso se autoriza al encargado del almacén para la entrega de material que necesita el funcionario Eduardo Sánchez de usuarios	
			Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	Programación de Turnos Mensual del Personal CDTI-R-099	Si		100%	Este es control de las horas extras generadas por cada funcionario de forma mensual. Además, se estableció que ningún funcionario debe trabajar dos domingos de forma seguida, como el control en la programación del personal GA-R-043.
				La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CDTI R-099, por los Subgerentes áreas de servicios a usuarios	Si		100%	
	GESTIÓN DE ASÍO	Diversión y pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	Realizar seguimiento y análisis estadístico de los consumos de combustible de los vehículos (Kojalón), guías, motocicletas, Peñolara de alfileres, cortacésped, Chispazos, esplotoras, Hidrolavadoras, motobombas (suministró día)	Si	100%	Se el control diario diario de una forma GA-R-043 se tiene establecido el control del kilometraje de los vehículos cuando salen a ruta, cuando regresan al taller central, cuando salen del taller central y cuando ingresan a la base operativa del servicio de asfalto cuando el vehículo termina el kilometraje del sistema de la estación de servicio debe coincidir con el del vehículo al momento del mismo. Además, se cuenta con el registro GA-R-099 Orden de trabajo, en el cual queda la trazabilidad de los registros y registros realizados al propio momento del servicio de asfalto, en este registro también se debe consignar el kilometraje y kilometraje del vehículo al momento de la reparación o mantenimiento preventivo.		
			Realizar seguimiento y análisis estadístico de los consumos de combustible de los vehículos (Kojalón), guías, motocicletas, Peñolara de alfileres, cortacésped, Chispazos, esplotoras, Hidrolavadoras, motobombas (suministró día)	Si	100%	Plan de trabajo y listado de áreas en orden del año se envía reporte de gastos de combustible a Gestión recursos. Este proceso dentro un formato GR-R-043. Al momento de que se tiene en el consumo mensual de los equipos, debe implementarse el análisis estadístico de dichos consumos y evaluar el comportamiento de los mismos por equipo, identificando los valores por los cuales la cantidad de combustible incrementa o disminuye. El seguimiento y análisis estadístico del consumo de combustible del parque automotor del servicio de asfalto se ha realizado en el periodo de reporte, se digitaliza la información para falta realizar el análisis de la misma.		
		Continuar con los controles existentes.	Si	100%	Se ha continuado con la elaboración de los registros Ordenes de trabajo (GA-R-099) identificando en que vehículos, Maquinaria y Equipos se usan los repuestos y se avisa el registro fotográfico. Respecto a las revisiones al momento del inventario, se envió oficio interno SGA-CP-01 y la Gestión recursos solicitando dichas revisiones por personal independiente del personal de la Subgerencia de Asfalto.			

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe anual
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgo	GESTIÓN DE RECURSOS	Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental GR-R-004 Fichario de Archivos y Correspondencia GR-R-009 Control Periódico de Documentos Archivos Control GR-R-008 Software de digitalización de documentos Base de Datos de Documentos Archivos Control GR-R-005 Registro y validación de Correspondencia Recibida GR-R-003 Control Entrega de GR-R-001 Correspondencia al Proveedor de Servicio de Monografía Control Entrega del Control Confidencial Registro de Ingresos de visitantes a salas estomas de la Empresa GTH-R-007 	SI	100%	El Proceso Gestión de Recursos a través de Archivo Control y Correspondencia está aplicabilidad a los Registros de control y seguimiento de la correspondencia tanto interna y externa de EPA ESP
		Indebido mantenimiento preventivo o correctivo de los vehículos maquinaria y equipo	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Vida de Equipo, Maquinaria y Vehículos GR-R-004 Lista de Cheques Mantenimiento Preventivo de vehículos GR-R-006 Programa de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo GR-R-003 Programa de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado GR-R-004 Programa de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Agua GR-R-003 Lista de cheques revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados GR-R-005 Subsistema de producción y/o equipos compuestos GR-R-006 Inspección Maquinaria y Vehículos GR-R-008 Lista verificación puntajes Certamen Neumático GR-R-013 	SI	100%	Se cumple con los tiempos establecidos en los Programas de Mantenimiento a través de la oficina de mantenimiento que está a su vez a Cargo de Gestión de Recursos.
		MANO DE OBRA CALIFICADA	<ul style="list-style-type: none"> Fichario Previs Fichario Participación Supervisión de Control 	SI	100%	De acuerdo a la necesidad de la entidad en lo que respecta al mantenimiento. La contratación se realiza con identidad
		Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de Insumos, suministros y bienes muebles	<ul style="list-style-type: none"> GR-R-004 Identificación de Necesidades Materiales (control) Fichario GR-R-004 Acta de Inspección, verificación y recibidos a satisfacción de Productos GR-R-006 Acta Recibo de Servicio a Satisfacción GR-R-006 Sistema de producción y/o equipos compuestos Fichario y Salidas de Almacén Software de Almacén 	SI	100%	La trazabilidad se realiza con los Entradas y Salidas de los cheques del almacén y se cuenta con los formatos de recibidos a satisfacción a los proveedores
		Debilidad y perfil de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza registros de inventario identificando en que sectores Maquinaria y Equipos se usan los repuestos y se anexa al registro Inventario, Cheques de calidad GCH-R-009 Revisiones al menos al inventario por funcionamiento independiente al proceso. 	SI	100%	El proceso Gestión de Recursos es el encargado de la supervisión de los inventarios en la entidad, para ello, se cuenta con una funcionarios de planta quien visita los puntos de trabajo y realiza una verificación.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	GESTIÓN DE RECURSOS	Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Carta de compromiso de integridad y Disc. GTH-R-013 Software de Confidencialidad GTH-R-013 	SI	100%	Por medio de Acta del 04 de agosto de 2020 se evidencia seguimiento a la carta de compromiso e integridad.
		Acceso restringido a las instalaciones del personal interno y externo		SI	100%	
		Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Fichario de Historias Laborales Control de permisos de historias laborales AM-R-004 Ficha de Control Historia Laboral GTH-R-009 Fichario de roles de historias laborales Manejo y custodia por parte de un solo funcionario para las historias laborales 	SI	100%	En el acta del 08 de Agosto de 2020, se evidencia seguimiento con el funcionario Gloria Herrera agudelo la encargada de historias laborales.
		Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios económicos elevando la liquidación de la Nómina Actores y Promocionados	<ul style="list-style-type: none"> Verificación de todas las novedades de la nómina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente. 	SI	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> Verificación manual y aleatoria de la información generada en la Nómina. 	SI	100%	En el Acta de 15 de septiembre de 2020, se encuentra la información relacionada en cuanto la verificación, ajustes, aprobación y envío de nómina
			<ul style="list-style-type: none"> Clase de información generada, contra novedades recibidas a tiempo, aprobadas y aprobadas para la liquidación quincenal Verificación de todas las novedades de la nómina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente 	SI	100%	
GESTIÓN PLANACIÓN TÉCNICA	GESTIÓN DE RECURSOS	Fallas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> Programa local de SST donde se lleva el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y cantidades existentes 	S	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> Llevar al registro y actualización de los matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades requeridas. 	SI	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> Inspecciones periódicas a los diferentes roles y centros de trabajo con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso Identificación con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los elementos de protección personal, según la medición de procesos tipo del año 	SI	100%	En acta del 04 de septiembre de 2020, se evidencia seguimiento a los controles por parte de SST
GESTIÓN PLANACIÓN TÉCNICA	GESTIÓN DE RECURSOS	Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP, Discriminados a favor de a terceros	Visita y seguimiento A la disponibilidad que se requiere EPA ESP	SI	100%	Desde el proceso de planeación técnica y proyectos hidroambientales de EPA ESP cuenta con un personal técnico de cual documenta actividades para el seguimiento y control de emisión de disponibilidades, suspensiones y consumo de suscripción y planeación y ejecución y supervisión de planes en proyectos de construcción (toda actividad de seguimiento en los procesos anteriormente mencionados, control con formatos normalizados dentro del sistema de gestión de calidad, entre ellos GTH-R-013, GTH-R-009, GTH-R-004 y GTH-R-004, los cuales se diligencian con el personal técnico en el área y de tal manera se puede llevar un seguimiento y control al menos a los dichos subprocesos para lo cual adjunto relación de lo anteriormente mencionado.
GESTIÓN PLANACIÓN TÉCNICA	GESTIÓN DE RECURSOS			SI	100%	Se afirma que en dentro del proceso de Gestión Planeación Técnica, da trámite y procesa la información que el usuario solicita dentro de los canales establecidos en la empresa, y la ejecución de las actividades a los servicios se realiza bajo dirección de esta gerencia por lo tanto en este proceso se procesa y se da visibilidad a las actividades realizadas por los usuarios a través de los canales, y se ejecutan bajo la dirección de otros procesos. Las conclusiones realizadas por particulares entornos al personal de EPA ESP, se concluyen trasladadas y se encuentran a parte de ser registro de matrices, con tiempos y lugares pertinentes.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe anual
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por gestión inadecuada	- Compromiso del personal con el Código de integridad, ética y confiabilidad	SI	100%	Reporte mensual sobre el resultado del indicador de cumplimiento al código de ética.
			- Carta de compromiso de integridad y Ética GTR-R-023			
			- Supervisión de datos y resultados en el proceso - Recepción y entrega al área de calibración LCM-R-004	SI	100%	
			- Compromiso del personal con: - Política de Integridad, Ética, Confiabilidad e Imparcialidad GG-D-001 - Código de Integridad, Ética y Confiabilidad - Carta de compromiso de integridad y Ética GTR-R-023 - Seguimiento al cumplimiento del tratamiento de los conflictos de interés identificados en la "Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores" GG-D-001.	SI	100%	
			- Supervisión de datos y resultados en el proceso - Atención de información del cliente en el registro de "Recepción y entrega al área de calibración" LCM-R-004	SI	100%	
		Inseguridad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	- Programación de Turnos Mensual del Personal GTR-R-026	SI	100%	No aplica el proceso por que el personal del laboratorio trabaja en la jornada normal del personal administrativo y no reporta horas extras.
			- La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GTR-R-028, por los Subgerentes o Gerentes de área.	SI	100%	
		Devolución y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de América ESP a favor de particulares	- Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de instrumentos, equipos, insumos y materiales.	SI	100%	No aplica para el proceso por cuanto el laboratorio realiza sus operaciones en las instalaciones pertenecientes del Parque de Carbones bajo el control directo del líder del proceso, y los equipos y herramientas en sus locales por fuera de sus instalaciones.
			- Revisión de los consumos de insumos por medio de: - Control Gasto de Cloro y Tanques GCT-R-001 - Control de Insumos GCT-R-002 - Inventarios	SI	100%	
			- Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	SI	100%	
			- Autorizaciones escritas de salida de equipo y equipamiento al personal de logística privada.	SI	100%	
		Inadecuado uso de información de Empresas Públicas de América ESP, a favor de un tercero.	- Compromiso del personal del Laboratorio con: - Política de Integridad, Ética, Confiabilidad e Imparcialidad GG-D-001 - Código de Integridad, Ética y Confiabilidad - Carta de Compromiso de Integridad y Ética - Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-004 - Instrucciones de Control y Almacenamiento de Información LCM-D-001 - Instrucciones de Seguridad al Laboratorio de Personal Externo LCM-D-002	SI	100%	El líder del proceso con su personal de apoyo de manera mensual realiza actas donde se evidencia los seguimientos al código de ética

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe anual
LABORATORIO Y CALIDAD DEL AGUA		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de sus sucesores	- Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto. - Registro de las Cotizaciones recibidas	Si	100%	* Con la cotización enviada por parte de la Empresa METRILAB se puede observar el debido proceso aplicado para la respectiva contratación requerida por la dependencia
			- Registro de las Cotizaciones recibidas. - Elaboración de los términos y/o condiciones de las pliegos o estudios previos referidos a los principios de transparencia, honestidad y seriedad.	Si	100%	
			- Estudio de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales. - Estudios previos con detalle de las obligaciones contractuales.	Si	100%	Con el régimen GG-R-048 "Control y seguimiento de la Estructura Organizacional de Compras en Empresas Públicas de Armería ESP" se le realiza la trazabilidad en tiempo y en que dependencia se encuentra dicho trámite
			- LECA-R-048 (Regimen de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) - Acta de Análisis de Propuestas y/o Cotizaciones para Recomendación BIC-R-06 - Evaluación de la propuesta - Evaluación de necesidades de Personal - Capacidad Técnica del Laboratorio	Si	100%	Con el Régimen LECA-R-059 Evaluación Técnica personal LECA Recalculada a la funcionaria Sara María Henao adscrita al proceso Laboratorio Control Calidad Agua, se evidencia la competencia. Y con el régimen de autorización del personal que realiza actividades en el Laboratorio se puede comprobar que en dicho autorización no se puede realizar actividades en la autorización respectiva del líder del proceso
		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	- Revisión de todos los informes reportados a los clientes internos verificando la coherencia entre los datos obtenidos y los datos reportados. - Informe de ensayos de aguas residuales (Impurezas), LECA-R-055 - Informe de ensayos de agua tratada (Tratamiento electrónico), LECA-R-056 - Concurrencia de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Cruda LECA-R-050 - Concurrencia de Ensayo por Agua Cruda (C), LECA-R-053 - Concurrencia de informes de ensayo (H) LECA-R-059	Si	100%	En los Listados Maestros de Registros y Documentos del Proceso se puede encontrar los Registros y Documentos controlados por el Proceso
			- Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-059	Si	100%	Por medio de Oficio enviado por el Líder del Proceso a Nomina para el pago respectivo de Tiempo Extra y Suplemento del personal a su cargo
		- La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplemento GTH-R-058 por los Subgerentes antes de enviarlo a Nomina	Si	100%		
		Deterioro y pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armería ESP a favor de particulares	- Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, muebles y materiales.	Si	100%	El Proceso Laboratorio Control Calidad Agua no maneja maquinaria pesada, ya que no realizan trabajo diario de campo; solo se evidencia salida de equipos a cargo del proceso solo cuando se requiere mantenimiento o calibraciones respectivas
			- Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	Si	100%	
		Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armería ESP a favor de un tercero.	- Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	Se puede observar el documento LECA-D-005 Comprobación o validación de métodos de ensayo frecuentemente el cual fue actualizado el día 10/04/2024
			- Compromiso del personal del Laboratorio con: - Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-004 - Código de Integridad, Ética y Confidencialidad - Carta de Compromiso de Integridad y Ética - Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-002 - Instrucciones de Confidencialidad y Manejo de Información LCM-0-001 - Instrucciones de Seguro de Laboratorio de Personal Externo LCM-0-003	Si	100%	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe anual
PLANACION CORPORATIVA		Generación de resultados de Auditorías Externas para eficaces y fiables para el mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado y la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Brinda acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente "verificador" o Autoridades contratadas. 2. Cumplimiento de Procedimientos establecidos para las Auditorías. 3. Calificación del servicio prestado. 4. Contratación de trabajos presentados. 5. Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento con sus oportunidades de Mejora Reportadas. 	Si	100%	Para minimizar el riesgo el proceso de Análisis y Mejora brinda acompañamiento a las auditorías de Internas, de Certificación y Acreditación que se realizan en el período evaluado en los Procesos de Empresas Públicas de Armenia. Según información adjunta en correo recibido.
		Abrir la información con el fin de presentar resultados satisfactorios	<ul style="list-style-type: none"> Actas e informes: -Seguimiento y monitoreo de metas. -Reporte de Fichas de visita de instalaciones. -Minutas de Trabajo con los responsables. -Informe de Gestión. -Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado. -Resolución por la Dirección. 	Si	100%	Para minimizar el riesgo el proceso de Análisis y Mejora brinda acompañamiento a las auditorías de Internas, de Certificación y Acreditación que se realizan en el período evaluado en los Procesos de Empresas Públicas de Armenia. Según información adjunta en correo recibido.
			<ul style="list-style-type: none"> -Cinco entre los Formatos reportados por los procesos. -Oficios. -Comos Electrónicos -Minuta de Trabajo -Solicitud de reportes de acuerdo al cronograma de la SSPD 	Si	100%	
		Incumplimiento de los dispositivos establecidos en el Sistema de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> - Fichas ambientales aplicables en las obras de Acueducto y Alcantarillado (GFR-003) - Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Planes de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado (GFR-004) - Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado (DPC-R-001) - Acta de Mesa Ambiental - Mapa de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales (DPC-MA-001) - Mapa de requisitos legales (DPC-MA-004) 	Si	100%	La Función de Gestión Ambiental perteneciente al Proceso de Planeación Corporativa no informa y no actualiza la información actualizada de los siguientes documentos que se pueden evidenciar en el Sistema de Gestión Integral de Empresas Públicas de Armenia ESP publicadas en la Intranet (DPC-MA) con Materias de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales Ambientales, GFR con Fichas Ambientales aplicables en las obras de Acueducto, Alcantarillado y Adquisición de Instalaciones Locales y GFR-R-001, Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto, Alcantarillado y/o Adquisición de Instalaciones Locales.
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Inseguridad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento a los vehículos así -Fotografía de Situación: Planos -Orden de Impresión de Bases y Sentencias: Caso Succión - Planos (GFR-R-001) -Retromostrados y Rubricar -Orden de Trabajo Cuadrilla (GFR-R-007) -Bitácora Vigilancia Potencia 	Si	100%	El proceso lleva el control, un archivo excel la programación de los operarios de manera interna, con esto no ocupan más horas a uno solo operario y se maneja la seguridad.
			<ul style="list-style-type: none"> -Instrucciones Notificación al Usuario (GFR-R-001) -Registros Orden Datos de Alcantarillado (GFR-R-001) -Registros Orden de Trabajo Cuadrilla (GFR-R-007) 	Si	100%	Los trabajos realizados por los operarios están en sus debidas formas
		Inseguridad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> -Programación de Turnos Mensual del Personal (GFR-R-009) -La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario (GFR-R-004) por los Subgerentes antes de enviarlo a Nómina 	Si	100%	El reporte de las horas extra y tiempo suplementario se realiza acorde al procedimiento y son ingresados en sus debidas formas.
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Declaro y/o pérdida de recursos físicos e económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de repuestos, equipos y consumo eléctrico y material de la empresa. -Autorizaciones escritas de validez de equipo y repuestos al personal de vigilancia privada. 	Si	100%	El Proceso no maneja alguna maquinaria o tipo de insumos, por tal motivo no hay autorizaciones o controles sobre este riesgo, de igual manera se anexa evidencia de la visita por parte de la delegada de gestión Recursos la verificación de los elementos.
			<ul style="list-style-type: none"> -Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. -Análisis de parámetros de contaminación. -Lista de Chequeo de los usuarios. -Visitas y seguimiento. -Análisis y valoración de monitoreos. 	Si	100%	Se anexa informe mensual de la PTAR la Matra el cual es enviado al Gerente de tratamiento de aguas residuales para su consolidación, el cual cuenta con los análisis de parámetros de contaminación, radiación y monitoreos.
		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP, Direccionales a favorecer a terceros	<ul style="list-style-type: none"> -Visitas y seguimiento. Los usuarios según el cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales. 	Si	100%	Empresas Públicas de Armenia ESP cuenta con un Sistema de Gestión Integrado donde se puede evidenciar la publicación del Registro CTAR-R con con todos los requisitos y requerimientos para los vertimientos especiales.

Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2016
Subcomponente	Responsable	Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2016
GESTIÓN CONTROL DE PERIDAS		Construcción de Acreditación de Análisis nueva o reposición	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	No	50%	El proceso por medio de acta del día 16 de octubre de 2016, se hizo actualización al proceso de Análisis y Mejoras del trámite en el sistema de Gestión Integrado - 14 por dicho trámite pertenece a la Dirección comercial.
		Breos e instalación de Medidores	- Se tienen establecidas y publicadas los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. - Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT.	Si	100%	Este procedimiento Administrativo está registrado en la página WEB EPA ESP
		Indepedización de servicios públicos	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad está registrado el procedimiento, está a nombre de la Dirección Comercial
		Instalación temporal del servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento, está adscrito a la Dirección Comercial
DIRECCIÓN COMERCIAL		Facilitador de pago para los deudores de obligaciones no solventadas con Empresas Públicas Armenia ESP.	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento
		Especificación de Certificación de par y sobre de la factura	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - Enviar a publicar a la página Web - Generar Certificación de par y sobre de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos.	Si	100%	Se evidencia que durante el III Trimestre del año 2016 se solventaron los certificados de par y sobre de la factura, así mismo estos fueron generados cumpliendo con los requisitos exigidos.
		Cambio de la clave de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento
		Cambio en la factura de servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	Este trámite se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
		Suspensión de servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	El trámite se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
		Reestablecimiento de servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
DIRECCIÓN JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL		Especificación de Certificado de Contratos	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la página WEB de la entidad se encuentra la Especificación de certificado de contratos en el link Otros Procedimientos Administrativos.
DIRECCIÓN TIC		Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armenia ESP	- Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar el seguimiento en el SUIIT, para su publicación	Si	100%	El proceso se encarga de recibir la hoja de vida de trámites y servicios para realizar su publicación
GESTIÓN DE ASES		Revisión de Resoluciones Especiales	- Se tienen establecidas y publicadas los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. - Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT.	Si	100%	
		Especificación del certificado de Servicio de Ases para eventos y exposiciones masivos	- Se tienen establecidas y publicadas los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. - Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT.	Si	100%	
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de abastecimiento de Residuos Sólidos	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT.	Si	100%	Los Trámites pertenecientes a la Subgerencia de Ases se encuentran en la página web Oficial de EPA ESP.
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de abastecimiento de Residuos Sólidos	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT.	Si	100%	
		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT.	Si	100%	
		Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Compromiso Ambiental	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones/Tareas Incompletas
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. -Facilitar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la página WEB de EPA ESP se encuentra en otros trámites y servicios registrando los requisitos para la expedición de certificados laborales.
	GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	"Stabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	-Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. -Facilitar al Personal encargado de la publicación en el SGIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de Empresas Públicas de Armenia otros trámites y servicios se puede ver la información referente al proceso
		"Conexión a los servicios públicos"	-Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. -Facilitar al Personal encargado de la publicación en el SGIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	
		Solicitud de aprobación y liquidación de planes en proyección de construcción	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. -Facilitar a publicar a la página Web	Si	100%	
	LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES	Solicitud de Calibración de Medidores	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. -Facilitar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la página web de la entidad, en otros trámites administrativos se encuentra la solicitud de calibración de medidores.
	LABORATORIO DE ENSAYO DE CANTIDAD DEL AGUA	Caracterización de agua tratada	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. -Facilitar a publicar a la página Web	Si	100%	El proceso se encarga de enviar información al proceso de Gestión Distribución para el Cálculo del DCA, el cual se encuentra en la página web de la entidad con el estado de manera mensual
	GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	Inspección de Redes con Equipo de Video.	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. -Facilitar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la Página Web de EPA ESP, en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso
		Actividades de Limpieza de redes con el vehículo de presión -succión.	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. -Facilitar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	
		Reposición de Accumuladores domiciliarios de alcantarillado.	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado. -Facilitar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	
	GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	-Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. -Se tienen publicados el trámite en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". -Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. -Facilitar al Personal de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SGIIT	Si	100%	En la Página Web de la entidad en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso

Subcomponente	Responsable	Rango	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2020	
Subcomponente	Responsable Publicación	Objetivo	Meta	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2020	
Anexo 3 Rendición de cuentas	DIRECCION COMUNICACIONES	Generar mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos sobre las actuaciones y novedades generadas en los Servicios Públicos Esenciales prestados por Empresas Públicas de Armenta ESP	Una (1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	Si	100%	Embajadores EPA	
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestral) orientadas al cliente interno	Si	100%	* Campañas EPA + fechas especiales	
			Realizar 10 videos durante el año de la participación de Empresas Públicas de Armenta ESP, en eventos interestructurales	Si	100%	1. Armenta Solidaria Comuna 1 a Armenta Solidaria comuna 3 y Feria empresarial 4. Conservatorio Gran Colombia 5. Conservatorio Cúmara Comercio, EDEQ y EPA 6. EPA Fu Trubio 7. Fono del agua 8. EPA al Parque 9. EPA al Parque Abrogamos 10. EPA al Parque Fundadores 11. BTL EPA y CC Calma 12. Rendición de cuentas	
			Una (1) campaña anual que incluya comunicación A2D y BTL que permita difundir el sentido de pertenencia por la ciudad, desde las diferentes acciones de Armenta y sus oficinas y yacimientos del agua	Si	50%	Campaña BTL por uso solo lo necesario	
			Utilización de 10 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	Si	100%	Utilización de 12 medios para difusión de campañas EPA e imagen corporativa	
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	Si	100%	1. Ahorro y uso eficiente del agua 2. Yo cuido el alcantarillado y EL x y 3. lo que del medidor debes saber	
			Creación de 100 boletines de prensa o través de correo electrónico, página web y redes sociales	Si	100%	A la fecha se han enviado 100 boletines	
			Difusión de 10 videos periodísticos por año que permitan evidenciar acciones de EPA ESP	Si	100%	1. Cómo pagar la factura 2. EPA En las comunas 3. Ciudadano con las acciones 4. Multas de atención virtual 5. EPA Fu Trubio 6. Pájaros Digitales 7. Tomate un café con EPA 8. EPA en la Ciudadanía 9. EPA Somos todos en EPA 10. Salud en el centro 11. Una sola la necesidad 12. Multas por EPA	
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de un megabyte orientada que permita almacenar, editar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, protegiendo los derechos de autor de la empresa	Si	100%	100 fotos y imágenes en Flickr	
			Aumentar en un 50% el número de seguidores de Facebook en forma orgánica, fomentar los otros redes sociales propias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal www.epa.gov.co, en el 2020	Si	100%	Facebook (Línea) = 9042 / (Línea) = 1000 seguidores Instagram (Línea) = 404 / (Línea) = 905 seguidores Twitter (Línea) = 404 / (Línea) = 905 seguidores	
			Publicar cuatro (4) encuestas donde las partes interesadas den a conocer sus apreciaciones según los Servicios y/o trabajos ejecutados por los procesos de la Empresa	Si	100%	Se publicaron 4 encuestas en el año 2020	
			Crear una estrategia de comunicación digital a través de multimedia/redes sociales que permitan disminuir el uso de papel y servir eficientemente con la comunicación	Si	100%	Se diseñó una estrategia digital para la oficina comercial	
			Enviar 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	se difundieron a través del portal web todos los programas y planes que se emiten	
			Consolidación y publicación del seguimiento al Componente de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Enviar 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP	Si	100%	se difundió a través del dominio https://www.epa.gov.co/informacion/cuentas/2020/informe-de-rendicion-de-cuentas-publicas-2020
			Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el diálogo entre Empresas Públicas de Armenta ESP y la ciudadanía	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra publicados los informes de rendición de Cuentas de EPA, audiencias y encuestas de satisfacción al cliente.
	Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en los acciones ejecutadas por los procesos	Si	100%	En la página Web de la Alcaldía se encuentra información de rendición de cuentas de EPA ESP.			
Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas	100% de Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	Si	100%	Se usó la red social de la empresa para difundir la información al usuario			
Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la rendición	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenta donde se incluye Empresas Públicas de Armenta ESP	Si	100%	http://planestrategia.gov.co/audiencias-publicas-participativas/			

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2020
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2020
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODOS LOS PROCESOS	Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Suplicas (PQRDS)	Realizar la actualización cuando se requiere del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Suplicas	Si	100%	Para este Tercer Informe cuatrimestral del año 2020, se han trabajado 3968 PQRDS de los cuales el sistema identificó 3973 finalizados, 33 cancelados 14 por vencer y 81 vencidos (En muchos casos son contestados en los tiempos, pero no finalizados en el sistema), se puede observar que en un alto porcentaje de PQRDS se contesta a tiempo, es importante actualizar constantemente al personal encargado de hacer tiempos en los diferentes procesos, para evitar estos inconvenientes. Se recomienda que el sistema permita subsanar al no ser cerrado el PQRDS no que de cinco días vacíos, a los realizar que EPA ESP ha realizado acciones significativas para cancelar los PQRDS por los diferentes medios digitales (F-móvil, Páginas web/móvil de acceso), aplicativo de la (paq. Serv), y con esto lograr en tiempo real conocer las distintas inquietudes y exponerlos de los grupos de interés con el objeto de fortalecer el servicio. Cada día se adquieren más herramientas para agilizar las respuestas a los usuarios y ciudadanos. La Dirección Central de Gestión realiza informes trimestrales de seguimiento.
			La implementación de la Mesa de Ayuda para que funcione un servicio WEB y así evitar el desplazamiento del usuario y a su vez que el servicio evidencie la realidad.	Si	100%	
			Se implementó un sistema de PQRDS de acuerdo con la disponibilidad técnica que permita la atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de tickets, seguimiento y control del Tiempo de respuesta bajo la implementación de Gobierno Digital	Si	100%	
		Atención de PQRDS	Realizar seguimiento permanente a los tiempos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento legal	Si	100%	
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento legal y evitar el cierre de los accesos al aplicativo ventanilla Única	Si	100%	
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS discutidos 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%	
	Los usuarios que cuentan con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS. Se realiza una mejor divulgación de los Mecanismos establecidos	Si	100%			
	Realizar mejor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario	Si	100%			
	Participación de los funcionarios que Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejora continua	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	100%	La Dirección Central es el proceso que más número de PQRDS ingresan, el proceso cuenta con personal asignado solo para esta actividad y constantemente se capacita a este personal para que cuente con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, adicionalmente el contrato encargado de la administración del aplicativo se encargó de realizar capacitaciones a los funcionarios de las dependencias encargadas del tema.	
	DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Realizar mejor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pago de la factura	Si	100%	En los diferentes medios digitales se ha realizado la campaña para incentivar el pago de la factura al día o vencida por medios digitales y en diferentes bancos de la ciudad.
TODOS LOS PROCESOS	Inducción, Capacitación y Socialización en Servicio al Cliente	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	100%	Por la emergencia sanitaria y el distanciamiento social, la entidad ha optado por realizar las capacitaciones de manera virtual, se anexa evidencia de control de asistencia	

Subcomponente	Responsable	Rango	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tener Informe anual
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tener Informe anual
GESTIÓN DE ASES	Horarios de Recepción y Transporte de Residuos Sólidos Residencial	Horarios de Recepción y Transporte de Residuos Sólidos Residencial	Implementación de filtro para que el usuario fácilmente ubique su zona, su barrio.	Si	100%	En la página Web de la EPA, se encuentra publicado los cambios que se realizaron en los horarios de recolección y transporte y también está una está identificada por comunas, días y horarios de frecuencia, en donde el usuario puede acceder e identificar fácilmente su información de interés.
			Publicar los horarios de bandeá. Implementación de filtro para que el usuario fácilmente ubique su comunas, su barrio.	Si	100%	
	Requisitos para: - Expedición del certificado de autenticación a capacitación por Campesinado Ambiental - La recolección de residuos orgánicos - Ecoambios - Enseres Invernales (Muebles, colchones y similares) - Expedición del certificado de Servicio de Aseo comuna y especificaciones manuales	Requisitos para: - Expedición del certificado de autenticación a capacitación por Campesinado Ambiental - La recolección de residuos orgánicos - Ecoambios - Enseres Invernales (Muebles, colchones y similares) - Expedición del certificado de Servicio de Aseo comuna y especificaciones manuales	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	Se encuentran publicados en la Página Web de la entidad los requisitos
	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	100%	Impresos Públicos de Atención en un sistema de Gestión Integrado se encuentran los planes de contingencia para los siguientes eventos: - Procedimientos Plan de Contingencia para contaminación en Tanques de Almacenamiento. - Plan de Contingencia "Activación en evento de contaminación abstracción de la calidad del agua en la fuente abstracción (Bocatoma). - Plan de Contingencia "Contaminación en Tanques de Almacenamiento". - Plan de Contingencia "Desbordamiento en Bocatoma". - Plan de Contingencia "Contaminación y/o Abstracción en la Calidad del Agua en Planta de Tratamiento". - Plan de Contingencia "Fuga de Chloro en Planta de Tratamiento". - Plan de Contingencia "Activación en evento de contaminación abstracción de la calidad del agua en la Línea de Conducción". - Plan de Contingencia "Accidentalidad y Fuga de Tanques de Almacenamiento". - Plan de Contingencia "Obstrucción y Colapso de la Red de Distribución". - Plan de Contingencia "Desbordamiento de Agua". - Instrucciones para la atención de Contingencias Componente de Recepción y Transporte de Residuos Sólidos". - Instrucciones para la prestación del servicio de Recepción y Transporte de Residuos Sólidos en Contingencia por falta de vehículos según rutas afectadas". - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Limpieza de vías en Contingencia por acciones de Operarios". - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Bocatoma Santiago". - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por acciones de Operarios". - Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo".
	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Comunicar a la comunidad Las novedades generadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, Años, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, reclutamientos, etc.)	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la interacción con los distintos canales digitalizados en el proceso.	Si	100%	Por medio de los canales de redes sociales social Facebook, medios de comunicación que la página Web de la entidad y en el aplicativo VIVE Epa, se publican las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.
	TODOS LOS PROCESOS	Trámites y Servicios Ejecución de trámites y Procedimientos Administrativos concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Aseo administrativos.	- Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC (B-09) - Enviar al Aseo de TIC para la publicación en el Portal del Estado. - Ejecutar los acciones necesarias para la Publicación en el portal del Estado Colombiano	Si	100%	Se cuenta con el documento DTIC-B-09 "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" donde todos los procesos obtienen el cambio requerido en el portal del estado
	GESTIÓN Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Requisitos para: - La prestación de servicios de: - Inspección de redes con equipo de video, - Actividades de limpieza con vehículo a presión, - Reparación de averías de desahogue de alcantarillado.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	En la página web de EPA ESP se encuentran los requisitos para la prestación de los diferentes servicios que presta la entidad.
	DIRECCIÓN JURÍDICA	Requisitos para: - La expedición de Certificados de Contratos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado los requisitos para la expedición de certificados de contratos
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Requisitos para: - La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado los requisitos para la expedición de certificados laborales	
DIRECCIÓN TIC	Base de datos de usuarios	Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información de la empresa	Si	100%	La Dirección TIC cuenta con el personal y programas para realizar la autenticación	
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de publicación de la información	Si	100%	En la página web de la EPA ESP se encuentran los estados financieros e información general al presupuesto y tarifas.	
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Estructura Orgánica - La descripción de la estructura orgánica - Las funciones y deberes - La ubicación de una sede y áreas - La descripción de divisiones y departamentos - El horario de atención al público	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	En la página Web se cuenta con un enlace "Estructural" en donde se encuentra toda la información General de la entidad.	
	Presupuesto - El presupuesto general adoptado - La ejecución presupuestal histórica anual - Los planes de gasto público para cada año fiscal - Estrategias - Proyectos - Distribución presupuestal de proyectos de inversión - Informe de gestión año anterior - Presupuesto desglosado con modificaciones	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	Todo lo relacionado con el presupuesto de la entidad se encuentra en la página web en el link "Presupuesto"	
	Planificación - Los indicadores de desempeño - Mecanismos y procedimientos para la participación Ciudadana - Las normas generales y reglamentarias del sistema obligatorio - Las políticas, lineamientos o manuales	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	Todo lo relacionado con la planeación y indicadores de la entidad se encuentra en la página web en el link "planeación"	
	Contratación - El plan anual de Adquisiciones - El plan anticipatorio y de Atención al Ciudadano. - Las bases de adjudicación y especificación de contratos, incluidos concensos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	La información se encuentra en la página web de la entidad.	
Trámites y servicios - Los detalles de los servicios brindados directamente al público - Los formularios y procesos de atención al público - Los formatos o formularios requeridos para los trámites - El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afectan al público.	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%			
Control - Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal - Los informes de gestión, evaluación y auditoría - El mecanismo interno de supervisión, notificación y diligencia	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra toda la información relacionada, a los trámites controlados y atención a PQRDS		
El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Supersolicitudes y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%			
Comunicación Boletines, publicaciones en la página web y en los medios sociales de la empresa	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	El proceso de Dirección comunicaciones constantemente actualiza la información en los diferentes medios y plataformas digitales.		

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 Dirección Control de Gestión EPA ESP. El presente informe se realizó basados en la información recibida por los procesos que por el emergencia sanitaria y el aislamiento de personas de Dirección Control de Gestión no pudo realizar la verificación in situ, como se venía realizando años anteriores.

Así mismo,


Carlos Alberto Castillo Escobar
Director Control de Gestión EPA ESP

Anexo 3 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información